



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Servicios de e-gobierno y su relación con la satisfacción del usuario en
una municipalidad distrital, San Martín, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Díaz Shupingahua, Marlith (ORCID: 0000-0001-7550-3559)

ASESOR:

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada en primer lugar a Dios, por permitirme tener vida, salud y poder concluir con mis estudios de Maestría. A mis padres, por brindarme su amor, comprensión y educación para hacer de mí una mejor persona.

A mi hermano, para que le sirva de ejemplo de superación.

Marlith

Agradecimiento

Agradecimiento especial a Universidad César Vallejo por permitirme realizar mis estudios en estos tiempos críticos; a los docentes de la Maestría en Gestión Pública por ser parte de este proceso integral de formación; a mis compañeros por la pluralidad de conocimientos compartidos en las sesiones de aprendizaje.

La autora

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de figuras..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 17 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 17 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 18 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 18 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 20 |
| 3.5. Procedimientos..... | 22 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 22 |
| IV. RESULTADOS..... | 24 |
| V. DISCUSIÓN..... | 29 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 38 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 39 |
| REFERENCIAS..... | 40 |
| ANEXOS..... | 47 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Instrumentos de recolección de datos | 20 |
| Tabla 2. Validez..... | 21 |
| Tabla 3. Confiabilidad..... | 21 |
| Tabla 4. Relación entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario. | 26 |
| Tabla 5. Prueba de normalidad. | 27 |
| Tabla 6. Relación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario. | 27 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Nivel de los servicios e-gobierno..... | 24 |
| Figura 2: Nivel de la satisfacción del usuario. | 25 |

Resumen

El estudio tiene como propósito general determinar la relación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. Con respecto al aspecto metodológico es de tipo básica y diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 145 usuarios de una municipalidad distrital, el muestreo fue probabilístico, cuyo instrumento aplicado fue el cuestionario. Resultados generales: El nivel de los servicios e-gobierno es medio en un 75% porque los usuarios no cuentan con datos actualizados, el cual afecta la correcta realización de las solicitudes y trámites, los mismos que no son registrados y programados apropiadamente. El nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín es medio en un 77%. La relación entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín es significativo, con una significancia bilateral de 0,000 y un nivel de coeficiente determinante de Rho de Spearman de 0,597; 0,351; 0,457 y 0,509. Conclusión: Los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario tienen relación significativa, visto que significancia bilateral obtenida de ,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman ,701.

Palabras clave: Servicios e-gobierno, satisfacción del usuario, plataformas digitales.

Abstract

The general purpose of the study is to determine the relationship between e-government services and user satisfaction in a district municipality, San Martín, 2021. Regarding the methodological aspect, it is of a basic type and non-experimental design. The sample consisted of 145 users from a district municipality, the sampling was probabilistic, whose applied instrument was the questionnaire. General results: The level of e-government services is 75% average because users do not have updated data, which affects the correct completion of requests and procedures, which are not properly registered and programmed. The level of user satisfaction in a district municipality, San Martín, is 77% average. The relationship between the dimensions of e-government services and user satisfaction in a district municipality, San Martín, is significant, with a bilateral significance of 0.000 and a level of Spearman's Rho determining coefficient of 0.597; 0.351; 0.457 and 0.509. Conclusion: e-government services and user satisfaction have a significant relationship, given that the obtained bilateral significance of .000 and a Spearman Rho correlation coefficient of 701.

Keywords: e-government services, user satisfaction, digital platforms.

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios de e-gobierno proporcionan asistencia pública por medio de herramientas tecnológicas, permitiendo de este modo, integrar a los ciudadanos y empresas en los asuntos del Estado. Del mismo modo, facilitan la conexión por un bajo costo a un grupo de equipos informáticos e individuos a la distancia. Por lo tanto, es apropiado modernizar el estado para mejorar la eficiencia general del gobierno en el servicio a la gente, a través de la implementación y el uso adecuados de las tecnologías de la información y la comunicación. (Del Pezo, 2017)

Por el contrario, en Argentina, como indica De Grande (2020), la informatización en Buenos Aires ha tenido un sin número de fallas que imposibilita que los usuarios puedan recibir asistencia por parte del gobierno, donde el tiempo de espera es frecuente y las páginas web no se cargan después de 5 minutos de espera, otras páginas no logran abrirse, creando insatisfacción en los ciudadanos, estas falencias se deben a las limitaciones de la infraestructura nacional por una mínima provisión de electricidad y conexión que afectan la gestión pública. Por otro lado, García y Montlel (2017), muestran que el e-gobierno en Venezuela debe estar sujeto a la dependencia de los ciudadanos, sin embargo, esto ha sido influenciado por la burocracia, ya que la satisfacción del usuario se basa en que los servicios electrónicos es neutral debido a la hecho de que la capacidad de respuesta y seguridad del servicio no es efectiva, provocando que los usuarios no reciban el servicio esperado, retrasando sus trámites y solicitudes, por lo que el nivel de satisfacción promedio se sitúa en el 52%.

En un contexto nacional, el tema de gobernanza ha tomado acciones extremadamente importantes para crear un contexto de gobierno electrónico, que permita dar sustentabilidad a las acciones y decisiones en el ámbito de gobierno digital. Sin embargo, no todos los gobiernos regionales y locales han implementado el servicio digital, tal es el caso expuesto por Montero (2017), quién

da a conocer el caso de la Municipalidad de Magdalena en Lima, donde el servicio por medio de la tecnología e información no ha sido implementada por completo, dejando evidencia que los trámites realizados por los ciudadanos demandaban mucho tiempo, asimismo, desconocían del uso del servicio de e-gobierno, otra dificultad es que los usuarios prefieren realizar las solicitudes de modo personal, creando un grado de insatisfacción del 33%. Por otro lado, Flores y Delgado (2020) reportan un bajo nivel de satisfacción de los usuarios en un municipio local, debido a la falta de empatía en el cuidado de las personas, no transmiten confianza, la información digital no es transparente, lo que impide al ciudadano realizar correctamente la solicitud.

Como se ha venido mencionando, los servicios digitales han tenido un avance significativo en los últimos años, generando un impacto en los diversos espacios organizacionales, sobre todo en estas épocas de emergencia sanitaria. Sin embargo, desde un contexto local no todos los municipios del departamento cuentan con herramientas digitales que garanticen la transparencia y la agilización de las operaciones. La investigación se centra específicamente en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en donde los principales servicios electrónicos que ofrece son los trámites documentarios de catastro, licencia de funcionamiento, defensa civil, el seguimiento de expedientes, registro civil y la mesa de partes virtual. No obstante, recientemente el municipio en mención viene presentando problemas en los servicios de e-gobierno que ofrece a sus ciudadanos, puesto que no cuentan con datos actualizados afectando la correcta realización de los trámites y solicitudes de los ciudadanos. Asimismo, dichos trámites no son registrados, programados ni efectuados con prontitud, hecho que ha ocasionado que los pobladores acudan presencialmente al municipio buscando soluciones, razón por la que los ciudadanos sienten desconfianza de las herramientas digitales. Por otro lado, los funcionarios municipales electos tienen poco uso de la tecnología de la información y las comunicaciones, lo que se explica principalmente por su falta de conocimiento y capacitación profesional, por lo que no pueden procesar las transacciones y trabajar de manera oportuna.

Además, el software que se implementó en la ciudad no tenía suficiente espacio ni el nivel óptimo de internet que requería. Todo lo anterior ha despertado el descontento de la gente, por eso este estudio se realizó para conocer la relación entre los servicios gubernamentales y la satisfacción del usuario.

En función a la información expuesta anteriormente, se planteó como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021?; y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de los servicios e-gobierno en una municipalidad distrital, San Martín, 2021?; ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021?; y ¿Qué relación existe entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021?

En cuanto a la **justificación**, el desarrollo de este estudio fue conveniente debido a que se observaron falencias dentro de la institución municipal que vienen afectando el desenvolvimiento de esta y generando insatisfacción en sus usuarios, por lo que la investigación buscó plantear posibles soluciones con el propósito de mitigarlas. Además, ofreció información relevante respecto a los servicios de e-gobierno y cómo se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Por otro lado, presentó relevancia social dado que los resultados obtenidos en el estudio pueden ser de gran utilidad para otras entidades municipales, en vista que permitieron conocer las derivaciones o consecuencias que pueden producir el ofrecimiento de servicios de e-gobierno inadecuados en la satisfacción de los usuarios. Así también, la información alcanzada fue provechosa para los ciudadanos y para futuros investigadores, en vista que contribuyó a una mejor comprensión y entendimiento del comportamiento de las variables de estudio. Igualmente, respecto a las implicancias prácticas, en función a los resultados conseguidos se promovió la resolución de las deficiencias observadas dentro de la municipalidad, mediante alternativas y planes de mejora que contribuyan a la adecuada implementación de servicios de e-gobierno con el fin de garantizar la satisfacción de los pobladores. Seguidamente, se contó con valor teórico puesto

que se consideraron los conocimientos teóricos de diversos autores para realizar el análisis y evaluación de cada una de las variables. Finalmente, representa un valor metodológico, pues las herramientas serán diseñadas y validadas para facilitar la recolección de datos necesarios para el desarrollo de la encuesta y para la hipótesis de resultados, que puede ser utilizada como referencia en futuras encuestas relacionadas.

Respecto al **objetivo general** se plantea: Determinar la relación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. Y como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de los servicios e-gobierno en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. Definir el nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. Conocer la relación entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

Para finalizar, la **hipótesis general**: H_i: La relación es significativa y positiva entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. Como **hipótesis específicas**: H₁: El nivel de los servicios de e-gobierno en una municipalidad distrital, San Martín, 2021, es bueno. H₂: El nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021, es alto H₃: Existe relación significativa entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El trabajo de investigación contiene estudios realizados por diversos investigadores que se asocian con los temas de estudio. En un **ámbito internacional**, Martínez (2019), la tipología utilizada en la investigación es descriptiva y no de diseño experimental. Con una población y muestra formada por 72 municipios locales. La técnica fue la encuesta y la herramienta que permite la recolección de datos es el cuestionario. El autor concluye que los servicios electrónicos otorgados por el gobierno mexicano es un mecanismo que llama la atención a sus usuarios, orientando a la participación ciudadana, sin embargo, la gestión de este es calificada como media en un 41%, asimismo, el e-gobierno, es parte del procedimiento de reinversión que pretende la mejora por medio de la eficiencia y reducción de costos en las actividades gubernamentales, pero, la burocracia de los municipios impide que su uso sea óptimo. La investigación brinda gran aporte porque expone la importancia del manejo y aplicación de las infraestructuras tecnológicas.

Para, Torres, et al (2018), Investigación básica de diseño no empírico. El propósito del estudio es determinar la percepción que tiene el usuario sobre la calidad del servicio. Población conformada por usuarios. Los participantes del estudio fueron 30 usuarios. La técnica fue la encuesta y la herramienta que permite la recolección de datos es el cuestionario. Los autores concluyeron que los usuarios mayores de 45 años presentan un grado de insatisfacción alto (55%) en cuanto a servicios recibidos del centro de salud, mientras que los usuarios entre 20 y 40 años presentan un nivel de insatisfacción bajo (33%), por consiguiente, se requiere que la entrega de servicios de salud en dicho establecimiento mejore, respetando de forma eficiente los derechos de los usuarios. Este estudio muestra lo importante que es mejorar la atención de los servicios brindados y el proceso de toma de decisiones.

Binimelis (2017), estudio descriptivo de diseño no experimental. Como población y muestra estuvo establecido por un municipio del gobierno local de Brasil. El

instrumento empleado ha sido el cuestionario. El investigador llegó a la siguiente conclusión: Los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno tienen dificultades que provocan el descontento de las personas al usarlos, por lo que se deben implementar estrategias que permitan satisfacer las necesidades de las personas, de modo que los ciudadanos puedan utilizar de manera efectiva los servicios electrónicos que se van a recibir formación en TIC y puede hacer uso de estos servicios. Por otro lado, el servicio electrónico es calificado como poco eficiente en un 57%. Este estudio representa un gran aporte ya que muestra que el gobierno electrónico es una tecnología social que tiene como objetivo integrar y formar una comunidad socio-técnica.

Oblitas (2019), estudio descriptivo, con diseño no experimental. Los participantes del estudio fueron 336 usuarios. La técnica fue la encuesta. La herramienta utilizada es un cuestionario. El investigador concluyó que el servicio de transporte público prestado solo puede albergar a 35 usuarios, sólo el 81% de usuarios tiene limpieza y mantenimiento de sus unidades, el 52.5% aseguró que el tráfico es excesivo, el 27.8% aseguró que la señalización de las calles no está cubierta en su totalidad, sólo el 11.6% conoce sobre la educación vial, estos hechos demuestran que no existe una adecuada comunicación entre el municipio y el transporte, por cuanto los usuarios muestran insatisfacción por dichos servicios. Este estudio es de gran contribución dado que los resultados permitirán contrastar la discusión.

De igual manera, González-Bustamante et al. (2020), respecto a la metodología, la investigación fue básica, con alcance descriptivo, de diseño no experimental y población constituida por 188 municipalidades del territorio chileno, de las cuales 5 fueron tomadas para la muestra del estudio. Para la recogida de datos se utilizaron técnicas de encuesta y análisis de documentos, cada uno con su propia herramienta (cuestionario y análisis de documentos). Los autores concluyeron que los determinantes más relevantes del gobierno electrónico son en un 46% la infraestructura (específicamente conexiones de internet), la estrategia digital (47%), el back office (54%), la baja dependencia financiera (50%), niveles altos

de profesionalización de los colaboradores (54%) y los gastos en capacitación (37%) contribuyen a que una municipalidad aumente las probabilidades de contar con un índice de valor alto, y por lo tanto de desarrollar un mejor gobierno electrónico. Esta investigación ha brindado gran aporte debido a que muestra los factores necesarios para implementar adecuadamente iniciativas de gobiernos electrónicos a nivel de gobiernos municipales.

En un **ámbito nacional**, Cosquillo (2020), investigación de tipología aplicada y diseño no experimental. La población y la muestra estuvo constituida por 150 pobladores del distrito. Para la recopilación de datos, el investigador aplicó el cuestionario. Las conclusiones del estudio son: Existe relación significativa entre los temas tratados, porque la significancia fue ($p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$), asimismo, el grado de significancia fue de 0,398 (correlación positiva baja). Por otro lado, la información recopilada evidencia que el gobierno incrementa el uso de los servicios electrónicos, mismos que no son de fácil entendimiento por parte de los ciudadanos, provocando insatisfacción y creando malestar al momento de requerir un servicio del municipio. Para acabar, los servicios digitales de la municipalidad afectan de forma directa la gestión del municipio, de modo que los ciudadanos infieren que la transparencia es alta. Con dicha investigación se demuestra que las herramientas digitales son mecanismos fundamentales cuya aplicación puede influir positivamente en la satisfacción de los usuarios.

Chamoly y Palomino (2021), el estudio fue de tipo básico y de diseño no experimental. El objetivo del estudio es analizar la gestión de la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la UGEL. La población y muestra incluye 95 usuarios y 50 empleados de la organización. El método aplicado para recolectar información fue un cuestionario. Los autores del estudio concluyen que el grado de calidad del servicio es bajo en un 42%, deduciendo que el servicio otorgado por parte de la UGEL es de tendencia baja, por otro lado, según la percepción de los funcionarios, el grado de calidad de servicios es medio en un 62%, por cuanto los trabajadores indican que cuentan con el presupuesto necesario para la ejecución de actividades, permitiéndole el control de estos y una toma de

decisiones acertada. También, existe vínculo significativo entre las variables con una significancia de 0.001 y un nivel de relación de 0.687 (correlación positiva moderada). Esta investigación es de gran aporte porque podrá ser considerada en la contrastación de la discusión.

En cambio, Huanca, et al (2021), en su investigación aplicada y diseño no empírico. Los miembros del estudio son 13 gerentes y 680 usuarios de ciudades centralizadas de la región. Para recolectar datos, aplicaron un cuestionario. Los autores concluyen que, de las 13 ciudades estudiadas, 12 tienden a frecuentar, los usuarios de la ciudad de Moho indican que el servicio brindado es del 43.75%, en cambio, 46.92 usuarios de la ciudad de San Román consideran que el servicio otorgado es bajo. Además, una gran cantidad de ciudades se encuentran en la etapa inicial de la modernización de la gestión estatal, lo que sugiere que las transformaciones de productos y cadenas de valor producen resultados menos satisfactorios para todos los usuarios. Para acabar, existe relación entre los temas estudiados por los investigadores con una significancia de ($p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$), con un nivel de correlación de 0.815. Este estudio presenta la importancia que recae en los mecanismos electrónicos y la relación que posee con la calidad de atención, lo cual pudo contribuir al desarrollo de la investigación.

Así también, Vizcarra et al. (2020), Investigación taxonómica básica, con enfoque cuantitativo, diseño no empírico y descripción de rango de correlación. Población integrada por ciudadanos. Para el cálculo de la muestra, se considera un total de 197 ciudadanos adultos, una población de 400. Cabe mencionar que por medio de un cuestionario y la técnica de la encuesta se realizó la recolección de datos. Al término del estudio los autores concluyeron que ambas variables poseen una relación significativa de tipo alta y positiva, con un índice de correlación $\rho = 0.824$, con una significancia de 0.000 demostrando que, a mayor gobierno electrónico, mayor nivel de participación y satisfacción ciudadana. Esta investigación posee gran relevancia dado que expone que la aplicación de servicios de gobierno electrónico produce eficiencia y optimiza las condiciones sociales y la aproximación a nuevas maneras de participación.

Por su parte, Montalvo, et al (2020), en su investigación básica no experimental. La población y muestra del estudio fueron 250 pacientes. El instrumento que se aplica a la muestra es un cuestionario. Los autores del estudio concluyeron que la calidad del servicio tendió a ser estable en 65.1%, 33.6% de los pacientes estaban parcialmente satisfechos con el servicio que recibieron, sin embargo, 66.4% no estaban satisfechos. Para terminar, a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, se determinó la relación, por cuanto la significancia bilateral fue 0.000 con un nivel de correlación de 0.590, calificado como correlación positiva moderada. El estudio es de gran aporte porque pudo ser considerado en la constatación de la discusión.

Para iniciar con el sustento teórico de las variables, en el **sistema e-gobierno**, La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información (2013), afirma que, se trata de la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones a las operaciones y servicios gubernamentales a la ciudadanía con el fin de brindar servicios a los residentes de una localidad y aumentar la eficiencia, transparencia y participación cívica. Asimismo, Muñoz et al. (2017), establecen que, consiste en el empleo de las TIC's por parte de las entidades que pertenecen al gobierno para la mejora de los servicios e información que brindan a los ciudadanos. De igual modo, Gil et al. (2018) afirman que es un medio por el cual aplican tecnologías a fin de proporcionar servicios de calidad a los ciudadanos y facilitar las operaciones requeridas. Para terminar, Sánchez & Miles (2017), lo definen como, un servicio digital que aplican las entidades públicas para proporcionar una excelente calidad de atención a las solicitudes efectuadas por los ciudadanos.

Entre los principales objetivos de un sistema e-gobierno, Henrique de Araujo et al. (2018), explica que, genera mayor productividad en el gasto público, permite el acceso seguro de los pobladores a los servicios del Estado, crea relaciones en el procedimiento de democratización y la participación del pueblo. En tanto, Alrawabdeh (2017), sustenta que, agrega valor por medio del empleo de tecnologías, apoya el procedimiento de descentralización de servicios,

simplificación de la gestión administrativa, integración de los sistemas de información y aplicación de marcos de referencia y estándares internacionales.

Con respecto a las características, Damascense & Andersson (2019), refirieron que, su acceso puede ser por medio de un dispositivo móvil desde cualquier sitio y en cualquier horario, los dispositivos casi siempre están prendidos, son prácticos y de fácil transportación, así como el mayor número de individuos con audiencia por medio del mismo. Por su parte, McBride y Draheim (2020), resumen que, brinda servicios virtuales de manera ágil y eficiente, permite a la ciudadanía participar en la toma de decisiones dentro de un marco transparente que favorece la implementación del concurso democrático.

Los beneficios de los servicios gubernamentales como Mensah et al. (2020), justifica que, están incorporados en el Estado; mejorar los procedimientos administrativos internos, mejorar la comunicación y coordinación institucional, crear espacios de trabajo para la prestación de servicios, promover la innovación y modernizar el gobierno, mejorar la capacidad de los procesos de capacitación y desarrollo. Por su lado, Dhaoui (2019), sostiene que, los beneficios para el ciudadano son; obtención de servicios del gobierno con minimización de tiempo y costo, fortalece la transparencia de las instituciones del Estado y fomenta el control del ciudadano. Finalmente, Camilleri (2019), revela los beneficios para las organizaciones; porque brinda mayor transparencia a los vínculos comerciales del gobierno y agiliza el papeleo clave reemplazándolo por papeleo en línea.

Con relación a los tipos de gobierno electrónico; Grin et al. (2019), indica de gobierno a gobierno; porque es posible identificar la iniciativa y acciones del estado enfocados a la generación y facilitar el vínculo intragubernamental e intergubernamental, en este caso, se encuentra el sistema integrado de administración financiera. Por tanto, Barros et al. (2016), muestra el tipo de gobierno de las empresas; donde se pueden identificar iniciativas de e-gobierno encaminadas a brindar, a través de las TIC, servicios públicos específicos e información a las organizaciones, en este caso, la contratación pública y la contratación electrónica del Estado. Asimismo, existe una especie de gobierno

para los ciudadanos; Canel (2019), en la medida en que, las actividades de e-gobierno se enfocan en compartir servicios administrativos, información pública y nuevos canales de conexión con las personas. Finalmente, está el tipo de gobierno para los empleados, del cual Rincón y Vergara (2017), sugieren que, se pueden conocer iniciativas encaminadas a brindar servicios o capacitación en el uso de las TIC a los servidores públicos, en este caso buscar cursos virtuales que se ofertan a nivel Nacional Escuela de Servicio Público (SERVIR).

Para respaldar aún más la investigación, existen leyes que la respaldan, entre las cuales: El Decreto Legislativo N°412 tiene como objetivo establecer un marco de gobernanza de gobierno digital para la gestión completa de identidades digitales, servicios digitales, seguridad digital y de datos. Asimismo, existe la Ley N ° 27806 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública), cuyo alcance es promover la transparencia de las acciones gubernamentales y establecer el necesario derecho de acceso a los datos señalado en el párrafo 5 del artículo N ° 2 de la Constitución del Perú. Además, existe la Ley N ° 26300 (Ley de Derecho a la Participación y Control de la Ciudadanía, que regula el ejercicio del derecho de participación y control de los ciudadanos de acuerdo con la constitución.

En la evaluación de la función pública, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información (2013), explica por medio de las siguientes dimensiones: Presencia; es el procedimiento donde los estados ponen en línea toda la información general sobre las leyes, reglamentos, documentos y estructura organizacional, sin mayor vínculo con los pobladores, estos se encuentran expuestos en las páginas web que contiene cada uno de los municipios locales. Tiene como indicadores: Nivel de servicio; abarca las escalas de medición que vienen a representar la calidad y percepción del servicio proporcionado al usuario (ciudadano) pudiendo ser medio como bajo, medio y alto. Información sobre leyes; los datos consignados sobre las diversas leyes permiten que el ciudadano se mantenga informado y conozca sobre sus derechos y deberes que tiene con su país.

Por lo tanto, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información (2013), se refiere a la interacción; En este proceso se crean las primeras interacciones entre vecinos e instituciones públicas, así mismo intervienen procedimientos gubernamentales a través de la mejora y simplificación, abriendo múltiples canales de comunicación para las personas, las organizaciones y el propio Estado. De igual manera, intervienen los canales a través de las TIC, por ende, el estado recibe de la población consultas, quejas, denuncias, aportes. Tiene como indicadores: Nivel de interacción; esta actividad nace de la percepción de los ciudadanos con respecto al grado de interacción que tienen con el gobierno, este se ve afectado por la usabilidad de las plataformas digitales, es decir, de su funcionamiento de característica eficiente. Canales de información y comunicación; son aquellos medios de comunicación y transmisión de las señales que distribuye la información entre el emisor y receptor, permitiendo una comunicación directa y rápida.

La siguiente dimensión, como señaló la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información (2013), es la transacción; Se considera un proceso de cumplimentación de trámites y pago de tasas e impuestos mediante la implementación de facilidades de pago virtual, donde se pueden realizar cancelaciones mediante tarjetas de crédito y débito, así como trámites virtuales diferentes. Sus indicadores son: trámite online; Los principales trámites que se realizan en el sistema electrónico de la ciudad son el pago de impuestos municipales, información sobre medios de pago, registro de partidas de nacimiento, partidas de matrimonio y otros servicios. Pago de tasas e impuestos; El pago de impuestos se realiza como impuesto predial y alcabala, donde el municipio proporciona el número de cuenta del banco nacional donde se puede realizar la transferencia.

Finalmente, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información (2013), anunció la transición; en este procedimiento, se cambian los vínculos entre el gobernante y los habitantes, de modo que se realizan diversos cambios en el funcionamiento del estado y los beneficios generados son

realizados por las personas y organizaciones. Y se utilizan en gran medida, haciendo que los servicios prestados para ser cada vez más personalizado. Tiene como indicadores: Mejoras en el proceso; la implementación del sistema e-gobierno necesita de una evaluación crítica y objetiva de los ciudadanos para la modificación del sistema en consecuencia de posibles demandas y cambios de las necesidades de los pobladores. Acceso adecuado para los pobladores por medio de la funcionalidad y cobertura de las plataformas digitales y señales de conexión, permitiendo un acceso seguro de la plataforma virtual de la municipalidad.

En cuanto a la variable **satisfacción del usuario**, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2012), señaló que es un indicador de la calidad de la atención prestada en los distintos servicios que brinda una entidad pública, por lo que conocer el nivel de satisfacción mejorará las deficiencias y reafirmar fortalezas. Según Bouaissa & Chalal (2017), sustentan que es el sentimiento o acciones del usuario (ciudadano) hacia un determinado servicio recibido por una entidad pública que de alguna forma lo favorece. De la misma forma, Laumer et al. (2017), establecen que es relevante dentro de las instituciones que pertenecen al gobierno, teniendo en cuenta que el usuario es cambiante y su opinión dependerá de la forma de gestión de cada gobierno. Además, Nur y Tengku (2017), resumen que es una medida de la satisfacción de un individuo con los productos o servicios que recibe de una determinada empresa u organización, de manera que satisfaga sus necesidades.

La importancia de la satisfacción del usuario, según Norfazlina et al. (2016), consideran que, ayuda a saber la probabilidad de que un usuario haga transacciones en el futuro, asimismo, es posible solicitar la calificación y el grado de satisfacción para lograr que más ciudadanos reciban servicios del gobierno. En tanto, Jatiardi & Husnah (2017), afirman que, es relevante debido a que mejora la percepción del usuario ante otras organizaciones, permitiendo la atracción de nuevos usuarios para que puedan gozar de ciertos beneficios que proporciona el gobierno por medio del uso de plataformas virtuales.

Las características, como señalan Suchánek et al. (2017), se define desde el punto de vista del usuario, no desde el de la entidad, de igual forma se compone de los resultados que obtiene el usuario con el servicio recibido. Por consiguiente, Kalankesh et al. (2019), establece que, nace desde la percepción del usuario, no específicamente de la realidad, y este puede ser influenciado por individuos que inciden directamente con el cliente, por tanto, depende de modo amplio del estado de ánimo en el que se encontraba este cuando recibía el servicio.

Las expectativas de la satisfacción del usuario como señalan Pratiwi & Irawan (2020), son promesas hechas por la misma entidad con respecto a los beneficios proporcionados por el servicio, la experiencia previa en el servicio recibida y la experiencia recibida de otras organizaciones. Quesada y López (2018), expresan que, son opiniones de los individuos que inciden de forma directa en el usuario, así como las promesas de otros competidores, por ello, es importante monitorear de forma regular las expectativas de los usuarios.

Entre los niveles de satisfacción, De Oliveira & Romes (2020), dan a conocer que, la satisfacción sobrepasa las expectativas, donde la entidad mejora su servicio y se comunica con el usuario para asegurarse de que la información proporcionada haya sido eficiente. Pacheco et al. (2018), manifiestan que la institución debe sorprender al usuario, proporcionando un vínculo amigable y confiable entre los funcionarios y usuarios, permitiendo absolver las dudas de este último.

López (2020), señala que la organización debe comprender las necesidades de los usuarios de los servicios de gobierno electrónico, las preferencias y expectativas de las personas, en relación con los servicios recibidos. Pillai y col. (2021), menciona que, la entidad debe identificar los factores motivacionales utilizados para evaluar el uso que hacen los usuarios actuales de los canales electrónicos y que estos factores representan barreras de uso para los usuarios. Arenal (2019) indica que la unidad evalúa la satisfacción de los residentes con los servicios a través de servicios electrónicos de manera sistemática y periódica con el fin de facilitar la gestión y mejoramiento de los residentes continuidad de los servicios.

Sobre la medición de la satisfacción de los usuarios, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2012), da a conocer los siguientes componentes esenciales que caracterizan a la satisfacción del usuario: Para iniciar, se ubica el resultado; es el resultado del tiempo de espera del usuario al hacer el uso de los servicios de gobierno en función a la recopilación de datos, permitiendo que éste sea eficiente después del uso correspondiente del ciudadano. Tiene como indicadores: a) Tiempo de espera en el proceso, es la cantidad de minutos y/o horas que espera el usuario para efectuar una operación; b) Tiempo de espera en la obtención de resultados; tiempo que espera el usuario para obtener el resultado de la operación realizada.

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2012), da a conocer el siguiente componente: Calidad de información; permite evaluar si el sistema proporcionado al usuario cumple con las expectativas de este de acuerdo a los criterios de entendimiento, información diversa de la ciudadanía, siempre y cuando este se encuentre vigente, permitiendo responder a la demanda de solicitudes efectuadas por el usuario. Tiene como indicadores: a) Información adecuada a los requerimientos; hace referencia a la información que proporciona la institución sobre los requerimientos del ciudadano, estos deben ser adecuados. b) Información disponible oficial y vigente; toda información debe estar disponible y con vigencia para poder ser indagado por el usuario, permitiendo un entendimiento eficiente. c) Coherencia de la información; es la propiedad de la información que permite que sea interpretado de forma clara y precisa por el usuario. d) Actualización de la información, cabe indicar que todos los datos proporcionados y que se encuentran a disposición del usuario deben estar debidamente actualizados.

Asimismo, El Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2012), hace referencia a la facilidad de uso; hace referencia a las diversas características asociadas a la presencia de instrumentos para los diversos tipos de usuarios, permitiendo que su uso sea de fácil acceso. Tiene como indicadores: a) Facilidad en la realización de las operaciones requeridas; las operaciones realizadas por

los usuarios deben tener la facilidad para poder satisfacer a los requerimientos de estos. b) Herramientas para el acceso de personas con discapacidad; las herramientas deben ser de acceso para aquellos ciudadanos que presenten alguna discapacidad física. c) Acceso multilinguaje; es el acceso al sistema por medio de diversos idiomas que comúnmente se hablan en cualquier país, permitiendo la comprensión entre el usuario y la institución. d) Soporte on-line; es el soporte en línea que tiene la institución para proporcionar solución a los reclamos por averías que suelen presentarse durante el uso del sistema.

Para acabar, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2012), explica sobre la personalización; es posible efectuar el análisis con respecto a los servicios de e-gobierno, el cual garantice que no será complejo al momento de efectuar su uso. Tiene como indicadores: a) Alternativas de acuerdo con el tipo de usuario; son alternativas proporcionadas de acuerdo con el tipo de usuario que utiliza el sistema. b) El sistema se adecua a los requerimientos del usuario; el dinamismo del sistema debe adecuarse a los requerimientos solicitados por el ciudadano, de manera que este se sienta satisfecho con las operaciones realizadas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

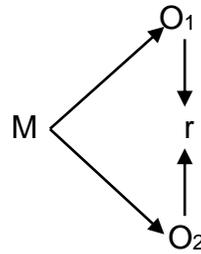
Tipo de estudio

En el informe, el tipo de investigación es básico. CONCYTEC (2018) indica que el trabajo teórico se realiza principalmente para adquirir nuevos conocimientos sobre temas de interés sin aplicarlos, donde tiene como objetivo recopilar información bibliográfica para potenciar los correspondientes. En la encuesta, se recopila información sobre el sistema de gobierno y la satisfacción del usuario para proporcionar respuestas para cada conjunto de objetivos.

Diseño de estudio

Conforme al método del estudio, fue de diseño no experimental. Ñaupas et al. (2018) afirman que se caracteriza por efectuar la observación del fenómeno y, posterior a ello, lo analiza para extraer datos. Asimismo, es sistemático y empírico en el sentido de que el investigador no puede manipular las variables independientes porque los eventos ya ocurrieron. Por otro lado, es de corte transversal, donde Cvetkovic-Vega et al. (2021) mencionan que se encarga de evaluar los hechos o sucesos que se presentan como parte de la problemática en un momento dado, es decir, no requiere de un seguimiento continuo de tal problemática a lo largo del tiempo.

También, Arbaiza (2019) indica que fue descriptivo porque describe cada una de las variables, logrando conocer el desempeño de cada uno de los temas, de igual modo, supone un conocimiento previo del tema, el cual lleva a preguntas más precisas. Además, García (2018) deduce que está correlacionado, porque nos permite conocer la relación entre dos o más variables. El esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra.

O1: Servicio de e-gobierno.

O2: Satisfacción del usuario.

r: Relación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Servicios de e-gobierno.

Variable II: Satisfacción del usuario.

Nota: La matriz de operacionalización se ubica en los Anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo constituida por 232 usuarios de una municipalidad distrital, San Martín 2021.

- **Criterios de inclusión:** Los participantes que se incluyeron en el presente estudio son los usuarios del sistema e-gobierno de una municipalidad distrital en el departamento de San Martín.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyó de este estudio a los usuarios que no tenían acceso a internet y no reciben servicios de e-gobierno de un municipio de la provincia de San Martín, y también se excluyó a los funcionarios de la ciudad.

Muestra

Para la determinación de la muestra, se ha empleado la siguiente fórmula:

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

Donde:

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 232$$

Cálculo del tamaño de la muestra:

Reemplazando los datos en la fórmula se obtuvo lo siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.6 \times 0.4 \times 1800}{(232-1)(0.05)^2 + 1.96^2 \times 0.6 \times 0.4}$$

$$n = \frac{222.8128}{1.54} = 145$$

La muestra estuvo constituida por 145 usuarios de una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

Muestreo

El muestreo aplicado fue probabilístico. Maldonado (2018) sostiene que se centra en el análisis y el estudio de grupos específicos de una población estadística, empleando la selección aleatoria, de modo que todos tienen la oportunidad de ser seleccionados.

Unidad de análisis

La unidad de análisis ha correspondido a los usuarios de una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica utilizada es la encuesta. Es un documento creado por un investigador y que se encuentra conformado por un grupo de interrogantes con la finalidad de recoger datos sobre un tema por parte del interesado (Ñaupas et al., 2018).

Instrumento

El instrumento aplicado fue el cuestionario. La variable servicios de e-gobierno tuvo 20 interrogantes y la variable satisfacción del usuario tuvo 20 preguntas. Cabe indicar que ambos cuestionarios se constituyeron por interrogantes relacionadas con el tema que corresponde. Se distribuyeron de la siguiente manera:

Tabla 1

Instrumentos de recolección de datos

| Variable | Dimensiones | N° de interrogantes | Escala del instrumento |
|--------------------------|------------------------|---------------------|---|
| Servicios de e-gobierno | Presencia | 1 – 6 | Escala de Likert: 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre) |
| | Interacción | 7 – 11 | |
| | Transacción | 12 – 16 | |
| | Transformación | 17 - 20 | |
| Satisfacción del usuario | Resultado | 1 - 4 | |
| | Calidad de información | 5 – 11 | |
| | Facilidad de uso | 12 – 16 | |
| | Personalización | 17 - 20 | |

Fuente: Elaboración propia

Validez

Con la intención de validar los cuestionarios (Servicios e-gobierno y satisfacción del usuario), fue necesario el aporte de expertos, donde se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 2*Validez*

| Variable | N.º | Especialidad | Promedio de validez | Opinión del experto |
|--------------------------|-----|--------------|---------------------|--------------------------|
| Servicios de e-gobierno | 1 | Especialista | 4,7 | Aplicable |
| | 2 | Especialista | 4,3 | Listo para su ejecución |
| | 3 | Metodólogo | 4.1 | Listo para su aplicación |
| Satisfacción del usuario | 1 | Especialista | 4,6 | Aplicable |
| | 2 | Especialista | 4,4 | Listo para su aplicación |
| | 3 | Metodólogo | 4.8 | Listo para su aplicación |

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la información del cuadro anterior, se puede observar que el cuestionario que evalúa los servicios gubernamentales fue sometido por medio de la opinión de 3 expertos mencionados en la tabla anterior y validado con un valor medio de 4.5, lo que representa una coincidencia de 90% entre expertos. Asimismo, se validó el cuestionario de satisfacción del usuario por el juicio de 3 expertos con un valor medio de 4.5, lo que representa una coincidencia de 90%. Por tanto, los instrumentos reúnen las características metodológicas necesarias para ser aplicadas.

Confiabilidad

Para la confiabilidad, se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach. En efecto, como indica Ñaupas et al. (2018) el resultado debe ser superior a 0.75, que se exponen en la siguiente tabla:

Tabla 3*Confiabilidad*

| Variable | Alfa de Cronbach | Nº de ítems |
|--------------------------|------------------|-------------|
| Servicios de e-gobierno | 899 | 20 |
| Satisfacción del usuario | 934 | 20 |

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

En primera instancia, se identifica la problemática del estudio, luego se solicitó permiso a la municipalidad para llevar a cabo la investigación, por consiguiente, se construye el marco teórico y se estructuran los instrumentos (cuestionarios), después se aplicaron los cuestionarios a los usuarios seleccionados. Asimismo, se recogieron los datos y se insertaron en una hoja de Excel a fin de que sean codificados de acuerdo con la escala del instrumento. Además, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27 (permite determinar la relación entre variables) y se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov a muestras de más de 50 unidades. A continuación, se ha determinado el tipo de prueba a utilizar. Para terminar, se obtuvieron los resultados en tablas y figuras, permitiendo abordar una explicación coherente, posterior a ello, se elaboró la discusión, conclusiones y recomendaciones del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Los métodos utilizados en el estudio son los siguientes: Descriptivo, debido a que se recopiló información de la muestra y estos permitieron la elaboración de los resultados, los cuales fueron expuestos en datos numéricos y porcentuales con la intervención de tablas que permitieron una representación clara de cada resultado. Por consiguiente, se empleó el método inferencial, porque se efectuó deducciones a partir de resultados inferenciales o estadísticos, en este caso, se tuvo que aplicar la prueba de Rho de Spearman o Pearson para determinar el vínculo entre los temas de estudio, de modo que se pueda aceptar o negar las hipótesis planteadas.

Para la realización del estudio se siguieron las instrucciones del Reglamento de la Universidad César Vallejo. Asimismo, se tuvieron en cuenta los lineamientos de los Estándares APA para desarrollar el marco teórico (respetando el número de referencias requeridas). Para acabar, se avala de los siguientes principios: Beneficencia, porque al elaborar el estudio se

propusieron posibles mejoras que fueron expuestas a través de las recomendaciones. No maleficencia, porque con el desarrollo de la investigación no se pretendió realizar ningún daño o perjuicio tanto a la organización como a cada uno de los participantes. Autonomía, porque todos los participantes fueron tratados con igualdad y se reserva su identidad al momento de la aplicación de los instrumentos.

IV. RESULTADOS

Luego de aplicar los cuestionarios a los 145 usuarios de una municipalidad distrital, en el departamento de San Martín, se obtienen los resultados detallados a continuación:

Identificar el nivel de los servicios e-gobierno en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

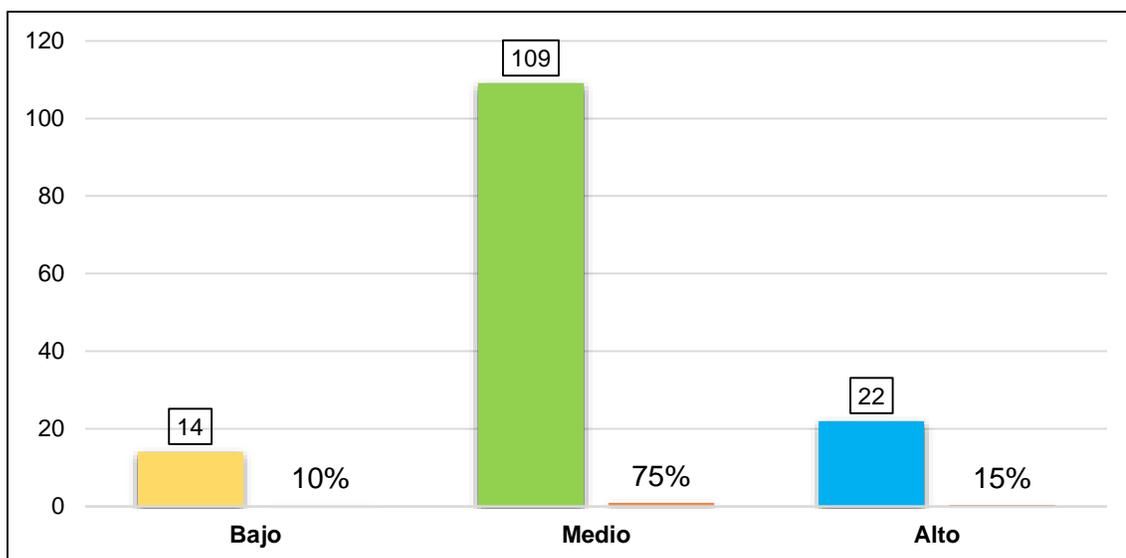


Figura 1: Nivel de los servicios e-gobierno.

Fuente: Cuestionario aplicado a los 145 usuarios de una municipalidad distrital.

Interpretación

La Figura 1 muestra el nivel de servicios gubernamentales en el municipio de La Banda de Shilcayo, tales resultados establecen que 14 de los encuestados que representan el 10% manifiestan que el nivel es bajo, una muestra mayor de 109 encuestados que equivalen el 75% califican a los servicios e-gobierno de nivel medio, y finalmente 22 encuestados, es decir el 15% señalan que es alto. De la misma manera, los encuestados dieron a conocer que tienen problemas en el uso de los servicios e-gobierno, visto que no cuentan con datos actualizados, el cual afecta la correcta realización de las solicitudes y trámites, los mismos que no son registrados y programados apropiadamente, motivo por el cual los

ciudadanos acuden de modo presencial al municipio para realizar sus trámites porque sienten desconfianza del uso de las herramientas digitales.

Definir el nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

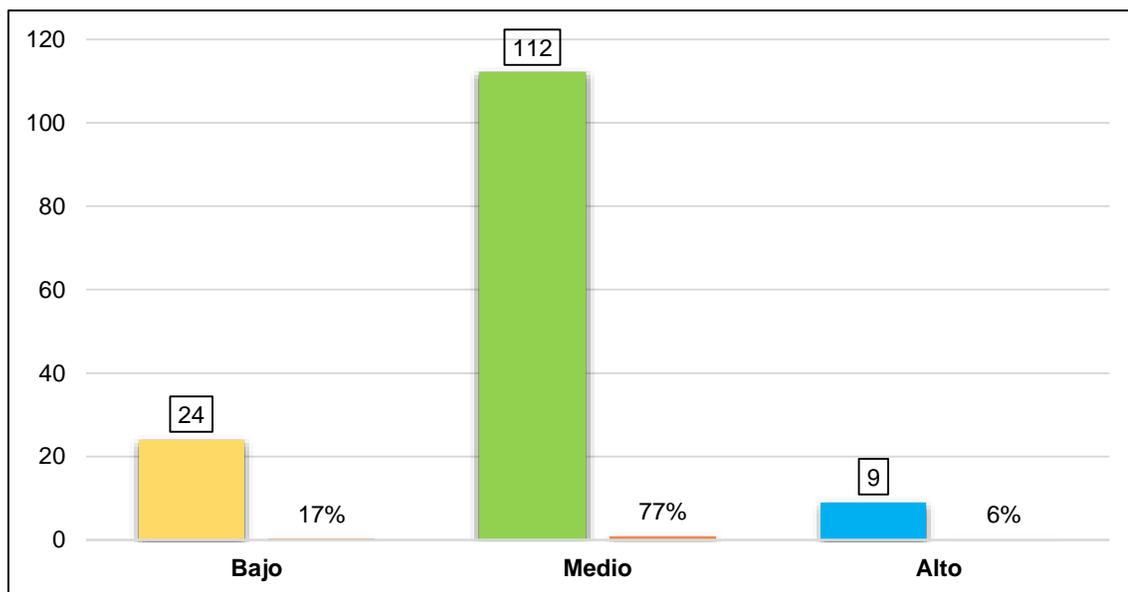


Figura 2: Nivel de la satisfacción del usuario.

Fuente: Cuestionario aplicado a los 145 usuarios de una municipalidad distrital.

Interpretación

La Figura 2 muestra el nivel de satisfacción de los usuarios por servicios e-gobierno del Municipio de La Banda de Shilcayo, donde del 100% (145) de los encuestados, 24 que equivalen el 17% lo califican bajo, 112 que representan el 77% lo califican medio y 9 encuestados que representan el 6% señalan que es alto. Por consiguiente, los usuarios se encuentran descontentos debido a que el tiempo de espera en el procedimiento de atención sigue siendo el mismo, o más aún, se incrementó; no reciben respuestas oportunas, la disponibilidad de información es limitada, la actualización de los datos tampoco se realiza con prontitud, el personal no se encuentra debidamente capacitado para orientar al usuario, de modo que imposibilita resolver a tiempo las inquietudes de dichos usuarios.

Conocer la relación entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario.

| | Presencia | Interacción | Transacción | Transformación |
|-----------------|------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | ,597 | ,351 | ,457 | ,509 |
| p - valor | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| N° | 145 | 145 | 145 | 145 |

Fuente: SPSS 27.

Interpretación

La tabla 4 muestra una relación significativa entre los aspectos de los servicios gubernamentales y la satisfacción del usuario, con un nivel de significancia bidireccional de 0,000. En este sentido, la dimensión de presencia relacionada con el coeficiente Rho de Spearman es ,597 (correlación moderadamente positiva), la dimensión de interacción relacionada con el coeficiente Rho de Spearman ,351 (correlación positiva débil), la dimensión de transacción relacionada con el coeficiente ,457 (correlación moderadamente positiva) y la dimensión de transformación se asocian con un coeficiente de ,509 (correlación moderadamente positiva), de hecho, la hipótesis indica: Existe una relación significativa entre las dimensiones del servicio de gobierno de traducción y la satisfacción del usuario en un municipio distrital, San Martín, 2021.

Determinar la relación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

Tabla 5

Prueba de normalidad.

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--------------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Servicios de e-gobierno | ,281 | 145 | ,000 |
| Satisfacción del usuario | ,252 | 145 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: SPSS 27.

Interpretación

La tabla 5 evidencia la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, el cual evalúa muestras superiores a 50 participantes, debido a que el estudio cuenta con 145 encuestados. Los resultados muestran una significancia bilateral de 0,000 para ambos temas de investigación. Con base en estos resultados, se procede a aplicar la prueba Rho asimétrica de Spearman para conocer la relación entre las variables, ya que los resultados son significativos (menores a 0.05).

Tabla 6

Relación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario.

| | | Correlación | | |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------|--------------------------|
| | | | Servicios de e-gobierno | Satisfacción del usuario |
| Rho de Spearman | Servicios de e-gobierno | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,701** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | Satisfacción del usuario | N | 145 | 145 |
| | | Coeficiente de correlación | ,701** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 145 | 145 |

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

Fuente: SPSS 27.

Interpretación

Como muestra la Tabla 6, existe una relación significativa entre los servicios e-gobierno y la satisfacción del usuario con una significancia bilateral obtenida de ,000 y un coeficiente de correlación de ,701 (correlación positiva alta), asimismo, tras efectuar el cálculo del coeficiente determinante $(0,701)^2$ se obtiene un resultado de 49%, es decir, los servicios e-gobierno influyen en un 49% en la satisfacción del usuario. Por ello, se acepta la hipótesis expresa: Relación positiva y significativa entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

V. DISCUSIÓN

Para iniciar, el primer objetivo específico hace mención del **nivel de los servicios e-gobierno en una municipalidad distrital, San Martín, 2021**, para lo cual se aplicó un cuestionario de 20 interrogantes asociadas al tema, cuyos participantes fueron 145 usuarios, obteniendo el siguiente resultado: 14 de los encuestados señalan que el nivel de los servicios e-gobierno es bajo en un 10%, por consiguiente, 109 encuestados indicaron que el nivel es medio en un 75% y, por último, 22 de los encuestados restantes sostuvieron que el nivel es alto en un 15%. Del mismo modo, los encuestados dieron a conocer que tienen problemas en el uso de los servicios e-gobierno, visto que no cuentan con datos actualizados, el cual afecta la correcta realización de las solicitudes y trámites, los mismos que no son registrados y programados apropiadamente, motivo por el cual los ciudadanos acuden de modo presencial al municipio para realizar sus trámites porque sienten desconfianza del uso de las herramientas digitales. Estos hechos indican que la ciudad de Shilcayo del condado de Banda tiene dificultades con los servicios e-gobierno que se encuentran a disposición de la población, en ese sentido, los ciudadanos sienten desconfianza de hacer uso de dichos servicios y optan por efectuar sus trámites en las oficinas municipales.

Los resultados expuestos anteriormente presentan una similitud con los resultados encontrados por Martínez (2019), en su estudio que hizo referencia al gobierno electrónico en municipios en la ciudad de México, asimismo, sostuvo que los servicios electrónicos proporcionados por el Estado mexicano es un mecanismo que llama la atención a sus usuarios, orientando a la participación ciudadana, pero, la gestión de este es calificada como media en un 41%, asimismo, el e-gobierno viene a ser parte del procedimiento de reinversión que pretende la mejora por medio de la eficiencia y reducción de costos en las actividades gubernamentales, sin embargo, la burocracia de los gobiernos locales impide que su uso sea óptimo. En efecto, se afirma que el estudio proporciona gran aporte porque expone la importancia del manejo y aplicación de las infraestructuras tecnológicas. De igual modo, el estudio efectuado por

Cosquillo (2020), presenta relación, visto que reveló que el gobierno incrementa el uso de los servicios electrónicos, mismos que no son de fácil entendimiento por parte de los ciudadanos, generando insatisfacción y provocando malestar al momento de requerir un servicio del municipio. Para terminar, los servicios digitales del municipio afectan de forma directa la gestión del gobierno local, de manera que los pobladores infieren que la transparencia es alta. Con dicho estudio se demuestra que las herramientas digitales son mecanismos relativamente importantes cuya aplicación puede influir positivamente en la satisfacción de estos. También, presenta relación con el estudio efectuado por González-Bustamante et al. (2020), quién concluyó que los determinantes más significativos del gobierno electrónico son en un 46% la infraestructura (conexiones de internet), estrategia digital (47%), back office (54%), baja dependencia financiera (50%), niveles altos de profesionalización de los colaboradores (54%) y gastos en capacitación (37%) contribuyen a que un municipio aumente las probabilidades de contar con un índice de valor alto, y por lo tanto de desarrollar un mejor gobierno electrónico. Este estudio ha brindado gran aporte debido a que muestra los factores necesarios para implementar de modo adecuado las iniciativas de gobiernos electrónicos a nivel de gobiernos municipales.

Por consiguiente, los resultados encontrados acerca del nivel de servicio e-gobierno en el municipio se vinculan con el aporte teórico expuesto por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2013), indica que es una aplicación de la tecnología de la información y las comunicaciones a las operaciones y servicios del ciudadano con la intención de brindar servicios a las personas de una localidad y aumentar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana. También, lo expuesto por Mensah et al. (2020), fundamentan que los beneficios de los servicios e-gobierno, se establecen en el Estado; mejorar los procedimientos administrativos internos, mejorar la comunicación y coordinación institucional, crear espacios de trabajo para la prestación de servicios, promover la innovación y modernizar el gobierno, mejorar la capacidad de los procesos de

capacitación y desarrollo. Los aportes teóricos señalan que resulta fácil la implementación de los servicios e-gobierno, pues permite que el ciudadano tenga una relación directa con el municipio a través de la ejecución de trámites por la plataforma digital, reduciendo tiempo y logrando que este se dé con eficacia, sin embargo, aún existen municipalidades que no han desarrollado con totalidad el uso de dichas plataformas digitales y que impiden que los trámites se realicen con celeridad.

El segundo objetivo específico hace referencia al **nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021**, para lo cual se aplicó un cuestionario de 20 interrogantes a los 145 usuarios del municipio. De hecho, los resultados indican que el nivel de satisfacción de los usuarios con base en los servicios gubernamentales del Distrito de Banda de la Ciudad de Shilcayo, 24 encuestados sostuvieron que el nivel es bajo en un 17%, 112 encuestados aludieron que el nivel es medio en un 77%, y, 9 encuestados dijeron que su satisfacción llegaba al 6%. En tal sentido, los usuarios se encuentran descontentos por el tiempo de espera en el procedimiento de atención, el cual sigue siendo el mismo, o más aún, se ha ido incrementando; no reciben respuestas oportunas, la disponibilidad de información es limitada, la actualización de los datos tampoco se realiza con prontitud, el personal no se encuentra debidamente capacitado para orientar al usuario, de modo que imposibilita resolver a tiempo las inquietudes de estos. Todo ello indica que los pobladores no se encuentran totalmente satisfechos, puesto que, de 145 usuarios, sólo 9 se sienten contentos con dicho servicio. Por tanto, el municipio necesita mejorar los servicios electrónicos proporcionados y contar con el soporte técnico necesario para lograr que los usuarios se encuentren satisfechos y no se genere mayor malestar.

El estudio elaborado por Chamoly y Palomino (2021), presentan similitud con los resultados antes mencionados, dado que el nivel de calidad del servicio es un 42% menor, se ha establecido que los servicios prestados por UGEL tienden a ser menores. En caso contrario, las autoridades son conscientes de que el nivel

medio de calidad del servicio es del 62%, por cuanto los colaboradores indicaron que cuentan con el presupuesto necesario para la ejecución de actividades, permitiéndole el control de estos y una toma de decisiones acertada. También, tiene asociación con la investigación efectuada por Huanca, et al (2021), quienes concluyeron que la calidad de atención de 13 municipios en la región de Puno, 12 presentan una calidad de atención regular, los usuarios del municipio de Moho indicaron que el servicio otorgado es alto en un 43.75%, por otro lado, el 46.92% los usuarios del municipio de San Román consideran que el servicio otorgado es bajo, por tanto, el grado de satisfacción no es ni malo ni bueno. Además, la mayoría de las ciudades se encuentran en una etapa rudimentaria en la modernización de la gestión estatal, lo que sugiere que la transformación de productos y cadenas de valor produce resultados menos satisfactorios para todos los usuarios. Por consiguiente, se evidencia que a nivel nacional existe un grado regular de insatisfacción por los servicios otorgados por las municipalidades locales en función a las plataformas digitales, los mismos que requieren ser solucionados a tiempo.

De la misma forma, los resultados son comparados con el aporte teórico sustentado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2012), indica que este es un indicador de la calidad de la atención prestada en los distintos servicios que brinda una entidad pública, por lo que conocer los niveles de satisfacción mejora la brecha y reafirma fortalezas. De ahí la importancia de la satisfacción del usuario, como señalan Norfazlina et al. (2016), consideran que ayuda a saber la probabilidad de que un usuario haga transacciones en el futuro, asimismo, es posible solicitar la calificación y el grado de satisfacción para lograr que más ciudadanos reciban servicios del gobierno. Las contribuciones teóricas indican que es importante saber qué tan satisfecho está un individuo con recibir servicios de una entidad, esto contribuirá a que pueda mejorar algunas falencias que impidan el manejo eficiente de los servicios antes mencionados.

El tercer objetivo específico muestra **la relación entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad**

distrital, San Martín, 2021. Para ello, se utilizó el programa estadístico SPSS 27 y se aplicó la prueba del parámetro Rho de Spearman para conocer la relación entre dimensiones y variables. En este sentido, la dimensión presencia se asocia a un coeficiente Rho de Spearman de ,597 (correlación moderadamente positiva) debido a que la velocidad de descarga de las plataformas digitales, ayuda oportuna, facilidad en la búsqueda de trámites suelen no proporcionan la atención requerida, el cual contribuye a que la satisfacción de los usuarios presente niveles poco favorables, la dimensión interacción tiene relación con un coeficiente de ,351 (correlación positiva baja) muestra que los trámites realizados a través de esta plataforma no contribuyen a la mejora de la satisfacción del usuario, la dimensión transacción se asocia con un coeficiente de ,457 (correlación positiva moderada) por cuanto el lenguaje expresado y el procedimiento de pago de los trámites desarrollados no suelen ser rápidos y seguros. Por último, la dimensión transformación tiene relación con un coeficiente de ,509 (correlación positiva moderada) por cuanto los usuarios no reciben información oportuna acerca de las transacciones realizadas en la plataforma, el mismo que provoca insatisfacción en los usuarios, en tal sentido, se acepta la hipótesis que indica: Existe una relación significativa entre los aspectos de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

Los resultados inferenciales encontrados tienen similitud con la investigación efectuada por Cosquillo (2020) que estudió gobierno digital y gestión de la ciudad en la ciudad provincial de Tarma - Junín, concluyendo que existe relación significativa entre los temas estudiados, porque la significancia fue ($p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$), asimismo, el grado de significancia fue de 0,398 (correlación positiva baja), es decir, las acciones que involucran el gobierno digital repercuten en las actividades municipales. También, tiene similitud con la investigación realizada por Vizcarra et al. (2020), en su estudio gobierno electrónico y participación ciudadana, quienes concluyeron que los temas que fueron investigados poseen una relación significativa de tipo alta y positiva, con un índice de correlación $\rho = 0.824$, con una significancia de 0.000 demostrando que, a mayor gobierno

electrónico, mayor nivel de participación y por ende, satisfacción ciudadana. El estudio posee gran relevancia dado que expone que la aplicación de servicios de gobierno electrónico genera eficiencia y optimiza las condiciones sociales y la aproximación a nuevas maneras de participación.

Al hacer la comparación con el sustento teórico, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2013), se ocupa de aspectos de los servicios e-gobierno, donde la dimensión presencia es definida como el procedimiento donde los estados ponen en línea toda la información general acerca de las leyes, reglamentos, documentos y estructura organizacional, sin mayor vínculo con los pobladores, estos se encuentran expuestos en las páginas web municipales; la dimensión interacción es definido como el proceso donde se generan las primeras interacciones entre los pobladores y las organizaciones del gobierno, del mismo modo, intervienen los procedimientos gubernamentales por medio del mejoramiento y la simplificación, abriendo diversos canales de comunicación para los pobladores y organizaciones; la dimensión transacción es considerado como un proceso que completa los trámites y el pago de las tasas e impuestos por medio de la implementación de medio de pago virtuales, donde se pueden realizar cancelaciones de tarjetas de crédito y débito, así como varios procedimientos virtuales; para terminar, se encuentra la dimensión transformación; en este procedimiento se cambian los vínculos entre el gobernante y el pueblo, de manera que se realizan diversos cambios en el funcionamiento del estado, y los beneficios resultantes son recibidos y utilizados en un lugar diferente, en gran medida por ciudadanos y entidades, provocando que los servicios que proporciona sean cada vez más personalizados. El contexto teórico antes mencionado, indica que las dimensiones de los servicios e-gobierno que son: Presencia, interacción, transacción y transformación tienen relativa incidencia en la satisfacción del usuario, debido a que, mientras presenten dificultades, los usuarios mostrarán su insatisfacción porque no recibirán los servicios apropiadamente.

El objetivo general del estudio fue **determinar la relación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021**. Para ello se utilizó el programa estadístico SPSS 27 y la prueba de correlación de Rho de Spearman, obtuvo los siguientes resultados; existe una relación entre los servicios e-gobierno y la satisfacción del usuario con una significancia bilateral obtenida de ,000 y un coeficiente de correlación de ,701 (correlación positiva alta), asimismo, luego de realizar el cálculo del coeficiente determinante $(0,701)^2$ se obtiene un resultado de 49%, es decir, los servicios e-gobierno influyen en un 49% en la satisfacción del usuario. De hecho, se acepta la hipótesis de que: Se acepta una relación significativa y positiva entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

Se encontró que los resultados eran relevantes para el estudio desarrollado por Montalvo et al (2020), quien concluyó que la calidad de servicio presenta una tendencia regular del 65.1%, el 33.6% por cuanto los usuarios están parcialmente satisfechos con los servicios que reciben, sin embargo, el 66.4% no se encuentra satisfecho. Finalmente, mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman se determinó la relación, ya que la significancia bidireccional fue de 0.000 con una correlación de 0.590, calificándose como moderadamente positiva. Del mismo modo, se vincula con el estudio ejecutado por Binimelis (2017), quién concluyó que Los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno presentan dificultades que generan insatisfacción en los ciudadanos al hacer uso de este, por ello, se deben implementar estrategias que permitan satisfacer las necesidades de las personas, así mismo, para que las personas utilicen los servicios electrónicos de manera efectiva, deben estar capacitadas en tecnologías de la información y poder gozar de dichos servicios. Por otro lado, el servicio electrónico es calificado como poco eficiente en un 57%. Este estudio representa un gran aporte ya que muestra que el gobierno electrónico es una tecnología social que tiene como objetivo integrar y formar una comunidad socio-técnica. Por otro lado, poco tiene que ver con el estudio de Oblitas (2019), que

concluyó que los servicios de transporte público otorgado sólo tiene capacidad para un 35% de usuarios, sólo el 81% de usuarios tiene limpieza y mantenimiento de sus unidades, el 52.5% aseguró que el tráfico es excesivo, el 27.8% aseguró que la señalización de las calles no está cubierta en su totalidad, sólo el 11.6% conoce sobre la educación vial, estos hechos demuestran que no existe una adecuada comunicación entre el municipio y el transporte, por cuanto los usuarios muestran insatisfacción por los servicios.

Los resultados al ser comparados con el marco teórico presentan similitud, por cuanto, Alrawabdeh (2017), sustenta que los servicios e-gobierno agregan valor por medio del empleo de tecnologías, apoya el proceso de descentralización de servicios, simplificación de la gestión administrativa, integración de los sistemas de información y aplicación de marcos de referencia y estándares internacionales. De otro modo, Kalankesh et al. (2019) establece que la satisfacción nace desde la percepción del usuario, no específicamente de la realidad, y este puede ser influenciado por individuos que inciden directamente con el cliente, por tanto, depende de modo amplio del estado de ánimo en el que se encontraba este cuando recibía el servicio. Además, De Oliveira & Romes (2020) dan a conocer que la satisfacción sobrepasa las expectativas, donde la entidad mejora su servicio y se comunica con el usuario para asegurarse de que la información proporcionada haya sido eficiente. En tanto, Pacheco et al. (2018), manifiestan que la institución debe sorprender al usuario, proporcionando un vínculo amigable y confiable entre los funcionarios y usuarios, permitiendo absolver las dudas de este último. En efecto, los servicios e-gobierno como tal repercuten en la satisfacción del usuario, donde este último requiere de una atención oportuna y especializada para sentirse contento con los servicios que otorga el Estado.

En cuanto a las fortalezas y debilidades, la limitación de la investigación se establece en el número de participantes, por cuanto sólo se estudió a 145 ciudadanos, asimismo, se dio sólo en los contribuyentes de un municipio, hecho que impide reconocer el grado de satisfacción de todos los ciudadanos que

residen en la región San Martín. En ese caso, se recomienda a futuros investigadores realizar un estudio que abarque la percepción de mayor cantidad de ciudadanos. Asimismo, tener un soporte técnico especializado para atender oportunamente los requerimientos que tiene cada ciudadano y seguir efectuando encuestas para conocer si los cambios que se den han mejorado el grado de satisfacción de estos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario tienen una relación significativa, visto que significancia bilateral obtenida de ,000 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ,701 (correlación positiva alta), es decir, los servicios e-gobierno influyen en un 49% en la satisfacción del usuario.
- 6.2.** El nivel de servicios e-gobierno en un municipio distrital, San Martín es medio en un 75% porque los usuarios no cuentan con datos actualizados, el cual afecta la correcta realización de las solicitudes y trámites, los mismos que no son registrados y programados apropiadamente.
- 6.3.** El nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín es medio en un 77% los usuarios se encuentran descontentos debido a que el tiempo de espera en el procedimiento de atención sigue siendo el mismo, no reciben respuestas oportunas, la disponibilidad de información es limitada, la actualización de los datos tampoco se realiza con prontitud.
- 6.4.** La relación entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín es significativa, con una significancia bilateral de 0,000 y un nivel de coeficiente determinante de Rho de Spearman de 0,597; 0,351; 0,457 y 0,509, que muestran que existe una relación significativa entre aspectos de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** A la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo se le recomienda mejorar la información y los servicios orientados al ciudadano usando la tecnología de información, orientar la gestión pública a reducir su costo de transacción y desburocratización e incrementar la transparencia en la participación de los ciudadanos.

- 7.2.** A la municipalidad distrital se sugiere establecer una mejor interacción con el ciudadano y con los procesos de gestión para incrementar el nivel del uso de los servicios e-gobierno a través de las plataformas digitales con el soporte técnico especializado para proporcionar un servicio de calidad al ciudadano.

- 7.3.** Se sugiere a la municipalidad distrital, proporcionar servicios digitales amigables a los ciudadanos, por medio de procesos accesibles disponibles en la red y de fácil uso, elaborar encuestas digitales para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios según los servicios prestados y obtener sugerencias para que este mejore sus operaciones digitales.

- 7.4.** Se sugiere al municipio contar con una comunicación de información de un sistema de récord y continuar con la implementación de canales electrónicos de participación, de igual manera, involucren a los trabajadores con la forma de participación a través de canales electrónicos para mejorar la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Alrawabdeh, W. (2017). E-Government Diffusion in Jordan: Employees' Perceptions Toward Electronic Government in Jordan. *American Journal of Applied Sciences*, 14(1), 124-133. <https://thescipub.com/pdf/ajassp.2017.124.133.pdf>
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones.
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente* (Tutor Formación (ed.); 1.ª ed.). https://books.google.com.pe/books?id=F2-_DwAAQBAJ&dq=atención+al+usuario&source=gbs_navlinks_s
- Barros, S., Castellani, A., & Gantus, D. (2016). *Estado, gobierno y administración pública* (1.ª ed.). Clacso. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20170321045909/EstadoyGobierno.pdf>
- Binimelis, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálysis*, 20(3), 448-457. <https://www.redalyc.org/pdf/1796/179653096014.pdf>
- Bouaissa, D., & Chalal, R. (2017). Modélization of User Satisfaction in IS research. *Communication and Information Technology*, 3(2), 1-6. https://www.researchgate.net/publication/323919769_Modelization_of_User_Satisfaction_in_IS_research
- Camilleri, M. (2019). The online users' perceptions toward electronic government services. *Journal of Information, Communication & Ethics in Society*, 18(2), 221-235. https://www.researchgate.net/publication/336847189_The_online_users'_perceptions_toward_electronic_government_services
- Canel, M. (2019). *La Comunicación de la Administración Pública: Para gobernar con la sociedad* (F. de C. Economica (ed.); 1.ª ed.). https://books.google.com.pe/books?id=PM6FDwAAQBAJ&dq=fases+del+gobierno+electrónico&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Chamoly, K; Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1-27. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239/318>

- CONCYTEC. (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC.
- Cosquillo, S. (2020). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma –Junín en el Periodo 2019 -2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1-13. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/413/512>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J., Lama-Valdivia, J., & Correa-López, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3069>
- Damascense, J., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government- A literatire review. *Government Information Quarterly*, 36(19), 167-178. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0740624X1730196X?token=489F5A66E7E3F69FCAE3FD938FEB5DDDAF34A967E4E6D0B2C9D6EAB3C6EB9EBF76C63DD969353971C724B0B7481C11D8&originRegion=us-east-1&originCreation=20210927151044>
- De Grande, P. (2020). Gobierno Electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias Administrativas*, 8(15), 3-14. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/5899/8333>
- De Oliveira, F., & Romes, J. (2020). Smartphone Users' Satisfaction and Regional Aspects: Factors that Emerge from Online Reviews. *Journal of Technology Management & Innovation*, 15(1), 3-14. <https://www.jotmi.org/index.php/GT/article/view/3341/1282>
- Del Pezo, E. (2017). Gobierno Electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana. *INNOVA Research Journal*, 2(8), 141-154. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128437>
- Dhaoui, I. (2019). Electronic governance: An overview of opportunities and challenges. *Munich Personal RePEc Archive*, 6(9), 2-14. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/92545/1/MPRA_paper_92545.pdf
- Flores, A., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>

García, G; Montlel, L. (2017). Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación. *Uisrael Revista Científica*, 4(3), 21-36. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/81/77>

García, A. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica* (1.^a ed.). ESIC Editorial.

Gil, R., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14719037.2017.1327181?needAccess=true>

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/GYPP.V29I1.658>

Grin, E., Abrucio, F., & Carrera, A. (2019). *Capacidades estatales en gobiernos locales iberoamericanos: actualidad, brechas y perspectivas* (Editora FGV (ed.)). https://books.google.com.pe/books?id=rG29DwAAQBAJ&dq=gobierno+electrónico&source=gbs_navlinks_s

Henrique de Araujo, M., Reinhard, N., & Cunha, M. (2018). Electronic government services in Brazil: an analysis based on measures of access and users' internet skills. *Brazilian Journal of public administration*, 52(4), 676-694. <https://www.scielo.br/j/rap/a/LKX4Z56Ff7mjwHkKbwryTJ/?lang=en&format=pdf>

Huanca, J; Zela, C; Morales, C; Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 479-498. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2159/4310>

Jatiardi, M., & Husnah, N. (2017). The Implementation of the End-User Computing Satisfaction Model into SCeLE: A Study of the Undergraduate Program of the Accounting Department in Universitas Indonesia. *International Accounting Conference*, 55(4), 151-155. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/iac-17/25896801>

Kalankesh, L., Nasiry, Z., & Damanabi, S. (2019). Factors Influencing User Satisfaction

- with Information Systems: A Systematic Review. *International License*, 9(1), 1-10. https://www.researchgate.net/publication/342485644_Factors_Influencing_User_Satisfaction_with_Information_Systems_A_Systematic_Review
- Laumer, S., Maier, C., & Weitzel, T. (2017). Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: a qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. *European Journal of Information Systems*, 26(4), 33-360. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1057/s41303-016-0029-7?needAccess=true>
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario* (Ediciones Paraninfo (ed.)). https://books.google.com.pe/books?id=jpzODwAAQBAJ&dq=satisfacción+del+usuario&source=gbs_navlinks_s
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social. Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
- Martínez, J. (2019). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Revista de Tecnología y Sociedad*, 8(15), 1-19. <http://www.scielo.org.mx/pdf/prts/v8n15/2007-3607-prts-8-15-39.pdf>
- Mcbride, K., & Draheim, D. (2020). On Complex Adaptive Systems and Electronic Government: A Proposed Theoretical Approach for Electronic Government Studies. *The Electronic Journal of e-Government*, 18(1), 43-53. <https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/671/634>
- Mensah, I., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *Sage Open*, 10(2), 1-17. https://www.researchgate.net/publication/342127982_E-Government_Services_Adoption_An_Extension_of_the_Unified_Model_of_Electronic_Government_Adoption
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (2012). *Modelo de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Gobierno Electrónico* (1 (ed.); 1.ª ed.). <https://datos.gob.cl/dataset/f8ccb7c5-b044-4add-a056-d8cfe2345b6c/resource/2a8b6e63-3a5e-4485-ad8b-7fb50e34870b/download/modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-con-los-servicios-de-gobierno-electronico.pdf>

- Montalvo, S; Estrada, E; Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 1-6. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(1), 2-25. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/79/70>
- Muñoz, L., Rodríguez, M., Cobo, M., & Herrera, E. (2017). Analysing the scientific evolution of e-Government using a science mapping approach. *Government Information Quarterly*, 34(17), 545-555. https://sci2s.ugr.es/sites/default/files/ficherosPublicaciones/2147_AlcaideMuñozL-govinf-2017.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5.ª ed.). Ediciones de la U.
- Norfazlina, G., Sharidatul, A., & Nurul, S. (2016). Customer Information System Satisfaction and Task Productivity: The Moderating Effect of Training. *Science Direct*, 37(8), 7-12. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116300855>
- Nur, L., & Tengku, I. (2017). A study on library space and users satisfaction of academic library users need. *The International Journal of Management Science and Information Technology*, 4(6), 1-26. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/219400/1/1032212195.pdf>
- Oblitas, A. (2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre. *Investigación y negocios*, 12(20), 149-171. http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v12n20/v12n20_a12.pdf
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú. La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D78107

0305257E9200775428/\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf

- Pacheco, M., Albán, A., & García, Y. (2018). Clima institucional desde la perspectiva de estudiantes y profesores: el caso de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 10(5), 184-189. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-184.pdf>
- Pillai, K., Pallavi, U., Viswanath, A., & Ramaprasad, B. (2021). End-user satisfaction of technology-enabled assessment in higher education: A coping theory perspective. *Education and Information Technologies*, 26(31), 3677-3698. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10639-020-10401-2.pdf>
- Pratiwi, S., & Irawan, I. (2020). Investigating the Impact of Website Quality on User Satisfaction in IDN Times News Website. *International Conference on Science Education and Technology*, 3(13), 1-10. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1842/1/012074/pdf>
- Quesada, E., & López, F. (2018). *Administración pública y gestión sanitaria* (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana (ed.); 1.^a ed.). https://books.google.com.pe/books?id=7sRUDwAAQBAJ&dq=satisfacción+del+usuario&source=gbs_navlinks_s
- Rincón, E., & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica*. (1.^a ed., Vol. 1). Editorial Universidad del Rosario. https://books.google.com/books/about/Administración_pública_electrónica_ha.html?hl=es&id=yKMyDwAAQBAJ
- Sánchez, J., & Miles, I. (2017). The role of future-oriented technology analysis in e-Government: a systematic review. *European Journal of Futures Research*, 5(15), 1-8. <https://eujournalfuturesresearch.springeropen.com/articles/10.1007/s40309-017-0131-7>
- Suchánek, P., Richter, J., & Králová, M. (2017). Customer satisfaction with quality of products of food business. *Prague Economic Papers*, 26(1), 19-35. <https://pep.vse.cz/pdfs/pep/2017/01/02.pdf>
- Torres, C; Saleté, M; Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad de servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. *Revista Ingeniería Industrial*, 17(2), 97-109. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812/3613>

Vizcarra, F., Uribe, C., Sánchez, F., Poquis, E., Menacho, I., & Camarena, J. L. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018. *Revista Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7(8), 160-180.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7791035&info=resumen&idioma=ENG>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|--------------------------|--|---|------------------------|--|--------------------|
| Servicios de e-gobierno | Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2013) manifiesta que es una aplicación de las tecnologías de la información y comunicación al funcionamiento del gobierno y servicio del ciudadano con la intención de proporcionar servicios a los pobladores de una localidad y aumentar la eficiencia, transparencia y participación de los ciudadanos. | Es un sistema electrónico de gobierno que proporciona servicios a la ciudadanía. La variable fue medida por el instrumento del cuestionario y sus dimensiones: Presencia, Interacción, Transacción, Transformación. | Presencia | - Nivel de servicio - Información sobre leyes | Ordinal |
| | | | Interacción | - Nivel de interacción - Canales de información y comunicación | |
| | | | Transacción | - Trámites en línea - Pagos de tasas e impuestos | |
| | | | Transformación | - Mejoras en el proceso - Acceso adecuado | |
| Satisfacción del usuario | El Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2012) indica que es un indicador de calidad de atención prestada en los diversos servicios que otorga una entidad pública, por ello, conocer el grado de satisfacción logrará mejorar falencias y reafirmar fortalezas. | Es la percepción personal que tiene un individuo después de recibir un servicio otorgado por el gobierno. La variable fue evaluada por un cuestionario y sus dimensiones: Resultado, Calidad de información, Facilidad de uso, Personalización. | Resultado | - Tiempo de espera en el proceso - Tiempo de espera en la obtención de resultados | Ordinal |
| | | | Calidad de información | - Información a los requerimientos - Información disponible oficial y vigente - Coherencia de la información - Actualización de la información | |
| | | | Facilidad de uso | - Facilidad en la realización de las operaciones requeridas - Herramientas para el acceso de personas con discapacidad - Acceso multilingüaje - Soporte on-line | |
| | | | Personalización | - Alternativas de acuerdo con el tipo de usuario - El sistema se adecua a los requerimientos del usuario | |

Matriz de consistencia

Título: Servicios de e-gobierno y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|-----------|-------------|-------------------------|-----------|-------------|-------------|----------------|--------------------------|-----------|------------------------|------------------|-----------------|
| <p>Problema general ¿Cuál es la relación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de los servicios e-gobierno en una municipalidad distrital, San Martín, 2021? ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021? ¿Qué relación existe entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021?</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de los servicios e-gobierno en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. Definir el nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. Conocer la relación entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.</p> | <p>Hipótesis general Hi: La relación es significativa y positiva entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de los servicios de e-gobierno en una municipalidad distrital, San Martín, 2021, es bueno. H2: El nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021, es alto. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.</p> | <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> | | | | | | | | | | | | |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | | | | | | | | | | | | | |
| <p>El estudio de investigación es de tipo básica de diseño no experimental, descriptivo – correlacional. Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra. O₁ = Servicios de e-gobierno. O₂ = Satisfacción del usuario. r = Relación.</p> | <p>Población La población estuvo constituida por 232 usuarios de una municipalidad distrital, San Martín, 2021.</p> <p>Muestra La muestra estuvo constituida por 145 usuarios de una municipalidad distrital, San Martín, 2021.</p> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Servicios de e-gobierno</td> <td>Presencia</td> </tr> <tr> <td>Interacción</td> </tr> <tr> <td>Transacción</td> </tr> <tr> <td>Transformación</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Satisfacción del usuario</td> <td>Resultado</td> </tr> <tr> <td>Calidad de información</td> </tr> <tr> <td>Facilidad de uso</td> </tr> <tr> <td>Personalización</td> </tr> </tbody> </table> | | Variables | Dimensiones | Servicios de e-gobierno | Presencia | Interacción | Transacción | Transformación | Satisfacción del usuario | Resultado | Calidad de información | Facilidad de uso | Personalización |
| Variables | Dimensiones | | | | | | | | | | | | | | |
| Servicios de e-gobierno | Presencia | | | | | | | | | | | | | | |
| | Interacción | | | | | | | | | | | | | | |
| | Transacción | | | | | | | | | | | | | | |
| | Transformación | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción del usuario | Resultado | | | | | | | | | | | | | | |
| | Calidad de información | | | | | | | | | | | | | | |
| | Facilidad de uso | | | | | | | | | | | | | | |
| | Personalización | | | | | | | | | | | | | | |

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario de servicios de e-gobierno

Buenos (as) días (tardes), el presente cuestionario requiere ser llenado con sinceridad en base a la percepción de los servicios de e-gobierno de una municipalidad distrital, San Martín. Por tal motivo, se requiere que marque con un aspa (x) en el recuadro que corresponda considerando la siguiente escala:

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

| N° | Servicios de e-gobierno | Escala | | | | |
|-----------|--|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D1 | Presencia | | | | | |
| 1. | Estoy satisfecho con las plataformas digitales proporcionadas por la municipalidad | | | | | |
| 2. | La velocidad de descarga de las plataformas de mesa de partes y trámites es óptima | | | | | |
| 3. | Existe oportunidad de la ayuda en las plataformas de mesa de partes, atención, trámites y reclamos. | | | | | |
| 4. | Existe una política publicada de seguridad y privacidad, que asegura que la información proporcionada por el usuario no es accesible por terceros. | | | | | |
| 5. | Las plataformas de atención facilitan la búsqueda de los trámites que deseo realizar. | | | | | |
| 6. | Las plataformas de atención y mesa de partes proporcionadas por la municipalidad son de fácil acceso | | | | | |
| D2 | Interacción | | | | | |
| 7. | Es posible procesar formularios y autentificarlos de manera online | | | | | |
| 8. | Es posible descargar formatos del servicio que deseo gestionar | | | | | |
| 9. | Considero que los trámites en línea agilizan la gestión de la municipalidad | | | | | |
| 10. | Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión. | | | | | |
| 11. | Es posible interactuar con mesa de partes, para recibir y enviar información. | | | | | |
| D3 | Transacción | | | | | |
| 12. | La navegación o identificación rápida del trámite es seguro | | | | | |
| 13. | El lenguaje expresado en las plataformas es comprensible | | | | | |
| 14. | La información del trámite que se encuentra está disponible para usuarios identificados es segura | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| 15. | Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online. | | | | | |
| 16. | El proceso de pago de los trámites realizados es rápido y seguro. | | | | | |
| D4 | Transformación | | | | | |
| 17. | La información que se recibe de la municipalidad mediante la mesa de partes online es clara y transparente. | | | | | |
| 18. | Obtengo respuestas inmediatas a mi correo personal al tramitar algún servicio en mesa de partes. | | | | | |
| 19. | Existe un acceso adecuado a las plataformas de mesa de partes, atención, trámites y reclamos. | | | | | |
| 20. | Las plataformas online de la municipalidad cuentan con contenidos actualizados, completos y adecuados. | | | | | |



Cuestionario de Satisfacción del usuario

Buenos (as) días (tardes), el presente cuestionario requiere ser llenado con sinceridad en base a la percepción de la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital, San Martín. Por tal motivo, se requiere que marque con un aspa (x) en el recuadro que corresponda considerando la siguiente escala:

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

| N° | Satisfacción del usuario | Escala | | | | |
|-----------|---|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D1 | Resultado | | | | | |
| 1. | Considero que el tiempo de espera en el proceso de atención se ha reducido. | | | | | |
| 2. | Los trámites son atendidos con oportunidad. | | | | | |
| 3. | Las respuestas ante cualquier duda son respondidas con rapidez. | | | | | |
| 4. | El tiempo de espera en la obtención de resultados es breve | | | | | |
| D2 | Calidad de información | | | | | |
| 5. | La información a los requerimientos es fehaciente y fiable | | | | | |
| 6. | La información proporcionada por la municipalidad responde a sus consultas. | | | | | |
| 7. | La disponibilidad de información por parte de la institución es continua. | | | | | |
| 8. | La información recibida sigue aún vigente en las normas y lineamientos de la institución. | | | | | |
| 9. | Existe coherencia en la información proporcionada por la municipalidad. | | | | | |
| 10. | La información expresa en los medios digitales se actualizan de manera continua | | | | | |
| 11. | La prontitud de la actualización de información es eficaz | | | | | |
| D3 | Facilidad de uso | | | | | |
| 12. | Existe facilidad en la realización de las operaciones que deseo. | | | | | |
| 13. | La municipalidad pone a disposición herramientas tecnológicas para usuarios con discapacidad. | | | | | |
| 14. | Cuento con personal capacitado para orientarme en el desarrollo de los procesos que necesito. | | | | | |
| 15. | El municipio cuenta con personal bilingüe que me ayude a realizar mis gestiones | | | | | |
| 16. | Cuento con un soporte virtual que me ayude a realizar mis trámites. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| D4 | Personalización | | | | | |
| 17. | El municipio dispone de alternativas de solución de acorde con el tipo de usuario | | | | | |
| 18. | La municipalidad clasifica a sus usuarios para brindar un adecuado servicio | | | | | |
| 19. | Los sistemas de atención se adecuan a los requerimientos del usuario. | | | | | |
| 20. | Mis requerimientos logran ser resueltos por el municipio. | | | | | |

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Coronado Vigil Karla de los Angeles
 Institución donde labora : Gobierno Regional San Martín
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Servicios de e-gobierno
 Autor del instrumento : Marlith Díaz Shupingahua

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Servicios de e-gobierno en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios de e-gobierno . | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Servicios de e-gobierno de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios de e-gobierno . | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 47 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 05 de noviembre de 2021

Mg. Karla de los A. Coronado Vigil
Lic. Adm.
CLAD - 27969

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Coronado Vigil Karla de los Angeles
 Institución donde labora : Gobierno Regional San Martín
 Especialidad : Maestra es Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Satisfacción del usuario
 Autor del instrumento : Marlith Díaz Shupingahua

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 46 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 05 de noviembre de 2021



 Mg. Karla de los A. Coronado Vigil
 Lic. Adm.
 CLAD - 27969

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Chong Rengifo, Rosa Margarita
 Institución donde labora : Ugel - Picota
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Servicios de e-gobierno
 Autor del instrumento : Br. Marlith Díaz Shupingahua

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Servicios de e-gobierno en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios de e-gobierno . | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Servicios de e-gobierno de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios de e-gobierno . | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 43 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de medición tiene coherencia metodológica, está lista para su ejecución.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,3

Tarapoto, 29 de octubre de 2021


 Rosa Margarita Chong Rengifo
 Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 CPPe: 2301075441



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Chong Rengifo, Rosa Margarita
 Institución donde labora : Ugel - Picota
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción del usuario
 Autor del instrumento : Br. Marlith Díaz Shupingahua

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario . | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario . | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 44 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

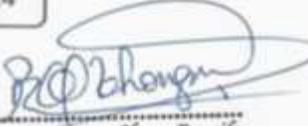
II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de medición está listo para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,4

Tarapoto, 29 de octubre de 2021


 Rosa Margarita Chong Rengifo
 Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 CPPe: 2301075441

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.
 Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Servicios de e-gobierno.
 Autor (s) del instrumento (s) : DÍAZ SHUPINGAHUA MARLITH

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|-----------|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Servicios de e-gobierno en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Servicios de e-gobierno | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Servicios de e-gobierno de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios de e-gobierno | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 41 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.1

Tarapoto, 20 de octubre de 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.
 Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : DÍAZ SHUPINGAHUA MARLITH

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 48 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 20 de octubre de 2021


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

Índice de confiabilidad

Servicios e-gobierno

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|-----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 145 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 145 | 100,0 |

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

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,899 | 20 |

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|---|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| Item 1 | 63,1103 | 78,682 | ,409 | ,897 |
| Item 2 | 62,8069 | 79,101 | ,446 | ,896 |
| Item 3 | 63,1310 | 78,240 | ,503 | ,895 |
| Item 4 | 62,8621 | 78,092 | ,462 | ,896 |
| Item 5 | 62,9724 | 80,235 | ,335 | ,898 |
| Item 6 | 62,4690 | 74,417 | ,624 | ,891 |
| Item 7 | 62,8966 | 77,718 | ,561 | ,893 |
| Item 8 | 62,9310 | 81,717 | ,332 | ,898 |
| Item 9 | 62,9793 | 79,159 | ,468 | ,896 |
| Item 10 | 62,5793 | 79,037 | ,404 | ,897 |
| Item 11 | 62,9241 | 77,112 | ,486 | ,895 |
| Item 12 | 62,6483 | 77,299 | ,562 | ,893 |
| Item 13 | 61,9862 | 72,166 | ,670 | ,889 |
| Item 14 | 62,3793 | 76,459 | ,474 | ,896 |
| Item 15 | 61,9586 | 71,318 | ,675 | ,889 |
| Item 16 | 61,9448 | 70,594 | ,741 | ,887 |
| Item 17 | 62,5034 | 73,974 | ,658 | ,890 |
| Item 18 | 62,6690 | 78,015 | ,450 | ,896 |
| Item 19 | 62,3517 | 74,493 | ,582 | ,892 |
| Item 20 | 62,4552 | 73,527 | ,580 | ,893 |

Satisfacción del usuario

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|-----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 145 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 145 | 100,0 |

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

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,934 | 20 |

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|---|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| Item 1 | 59,2069 | 81,318 | ,773 | ,928 |
| Item 2 | 59,1103 | 86,321 | ,561 | ,932 |
| Item 3 | 59,3931 | 89,129 | ,413 | ,934 |
| Item 4 | 59,2345 | 87,486 | ,490 | ,933 |
| Item 5 | 59,3379 | 81,489 | ,791 | ,928 |
| Item 6 | 59,3517 | 78,188 | ,789 | ,928 |
| Item 7 | 59,3517 | 89,299 | ,417 | ,934 |
| Item 8 | 59,5103 | 79,460 | ,788 | ,928 |
| Item 9 | 59,2552 | 87,844 | ,455 | ,934 |
| Item 10 | 59,2069 | 87,624 | ,540 | ,933 |
| Item 11 | 59,6276 | 79,985 | ,797 | ,927 |
| Item 12 | 59,3103 | 87,299 | ,497 | ,933 |
| Item 13 | 59,3586 | 86,745 | ,576 | ,932 |
| Item 14 | 59,6414 | 80,884 | ,778 | ,928 |
| Item 15 | 59,8345 | 87,417 | ,465 | ,934 |
| Item 16 | 58,8828 | 79,799 | ,794 | ,927 |
| Item 17 | 59,4759 | 89,668 | ,447 | ,934 |
| Item 18 | 59,5448 | 84,500 | ,612 | ,931 |
| Item 19 | 59,3310 | 88,792 | ,489 | ,933 |
| Item 20 | 59,4690 | 77,779 | ,808 | ,927 |

Base de datos

| | Servicios de e-gobierno | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Total |
|-----|-------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | |
| T1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 42 |
| T2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 65 |
| T3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 74 |
| T4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 77 |
| T5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 38 |
| T6 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 42 |
| T7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 66 |
| T8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 37 |
| T9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 40 |
| T10 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 39 |
| T11 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 42 |
| T12 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 70 |
| T13 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 68 |
| T14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 75 |
| T15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 69 |
| T16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 63 |
| T17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 44 |
| T18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 77 |
| T19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 68 |
| T20 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| T21 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| T22 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 67 |
| T23 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 73 |
| T24 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 75 |
| T25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 67 |
| T26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| T27 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 66 |
| T28 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 70 |
| T29 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 66 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| T30 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 67 |
| T31 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 76 |
| T32 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| T33 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 70 |
| T34 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 60 |
| T35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 64 |
| T36 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 66 |
| T37 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 69 |
| T38 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 77 |
| T39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 71 |
| T40 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 67 |
| T41 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 40 |
| T42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 62 |
| T43 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 63 |
| T44 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 74 |
| T45 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 67 |
| T46 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 67 |
| T47 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 67 |
| T48 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 65 |
| T49 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 69 |
| T50 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 66 |
| T51 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 68 |
| T52 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 75 |
| T53 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 36 |
| T54 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 69 |
| T55 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| T56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 62 |
| T57 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 60 |
| T58 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 66 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| T59 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 64 |
| T60 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 64 |
| T61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 69 |
| T62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 69 |
| T63 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 67 |
| T64 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 68 |
| T65 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 68 |
| T66 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 68 |
| T67 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 66 |
| T68 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 67 |
| T69 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| T70 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| T71 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 66 |
| T72 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| T73 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| T74 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 72 |
| T75 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| T76 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 67 |
| T77 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 68 |
| T78 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 78 |
| T79 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 67 |
| T80 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| T81 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 63 |
| T82 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 77 |
| T83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 73 |
| T84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 68 |
| T85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 75 |
| T86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 67 |
| T87 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 64 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| T88 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 68 |
| T89 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 39 |
| T90 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 63 |
| T91 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 66 |
| T92 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 69 |
| T93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 67 |
| T94 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 70 |
| T95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 66 |
| T96 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 78 |
| T97 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 75 |
| T98 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 67 |
| T99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 69 |
| T100 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 69 |
| T101 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 68 |
| T102 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 68 |
| T103 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 77 |
| T104 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 70 |
| T105 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 67 |
| T106 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 71 |
| T107 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 70 |
| T108 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 73 |
| T109 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 68 |
| T110 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 68 |
| T111 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 67 |
| T112 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 68 |
| T113 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 65 |
| T114 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 67 |
| T115 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 69 |
| T116 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 68 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| T117 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 65 |
| T118 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 68 |
| T119 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 68 |
| T120 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 72 |
| T121 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 69 |
| T122 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 69 |
| T123 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 69 |
| T124 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| T125 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 74 |
| T126 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 67 |
| T127 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| T128 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 68 |
| T129 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 67 |
| T130 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 42 |
| T131 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 39 |
| T132 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 72 |
| T133 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 70 |
| T134 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 71 |
| T135 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 73 |
| T136 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 67 |
| T137 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 76 |
| T138 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 70 |
| T139 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 69 |
| T140 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 69 |
| T141 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| T142 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 66 |
| T143 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| T144 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 69 |
| T145 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 70 |

| | Satisfacción del usuario | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Total |
|-----|--------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | |
| T1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 40 |
| T2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| T3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 71 |
| T4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 74 |
| T5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 |
| T6 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 40 |
| T7 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| T8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 34 |
| T9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 39 |
| T10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 61 |
| T11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 39 |
| T12 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| T13 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| T14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |
| T15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 67 |
| T16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 61 |
| T17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 65 |
| T18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 75 |
| T19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| T20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 62 |
| T21 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 41 |
| T22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| T23 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 71 |
| T24 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 72 |
| T25 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 75 |
| T26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| T27 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 64 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| T28 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 69 |
| T29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| T30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| T31 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 74 |
| T32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 63 |
| T33 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 68 |
| T34 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 75 |
| T35 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 61 |
| T36 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 75 |
| T37 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 67 |
| T38 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 73 |
| T39 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 70 |
| T40 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 65 |
| T41 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 38 |
| T42 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 59 |
| T43 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 68 |
| T44 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |
| T45 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| T46 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |
| T47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 64 |
| T48 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |
| T49 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 75 |
| T50 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| T51 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |
| T52 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 72 |
| T53 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 34 |
| T54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 66 |
| T55 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| T56 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| T57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 57 |
| T58 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 64 |
| T59 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 62 |
| T60 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |
| T61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 67 |
| T62 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 67 |
| T63 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |
| T64 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 65 |
| T65 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| T66 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |
| T67 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 63 |
| T68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 65 |
| T69 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 63 |
| T70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 66 |
| T71 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |
| T72 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| T73 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 74 |
| T74 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 69 |
| T75 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| T76 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| T77 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| T78 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 75 |
| T79 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| T80 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 64 |
| T81 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 61 |
| T82 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 72 |
| T83 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 70 |
| T84 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| T85 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| T86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 65 |
| T87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 62 |
| T88 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |
| T89 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 59 |
| T90 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| T91 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 64 |
| T92 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |
| T93 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| T94 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| T95 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |
| T96 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 73 |
| T97 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 73 |
| T98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 64 |
| T99 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 67 |
| T100 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 67 |
| T101 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| T102 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| T103 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |
| T104 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| T105 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| T106 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 69 |
| T107 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 68 |
| T108 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 70 |
| T109 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 45 |
| T110 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| T111 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 64 |
| T112 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| T113 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| T114 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| T115 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 67 |
| T116 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| T117 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| T118 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| T119 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| T120 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 64 |
| T121 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| T122 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| T123 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 67 |
| T124 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 68 |
| T125 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 72 |
| T126 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 66 |
| T127 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| T128 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 65 |
| T129 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| T130 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 60 |
| T131 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 61 |
| T132 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| T133 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 68 |
| T134 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 69 |
| T135 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 70 |
| T136 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| T137 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 73 |
| T138 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 69 |
| T139 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 67 |
| T140 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 67 |
| T141 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 69 |
| T142 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 64 |
| T143 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| T144 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 67 |
| T145 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |