



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cáceres Salcedo, Edith Guillermina (ORCID: 0000-0002-8161-5757)

ASESOR:

Romaní Allende, Freddy Gamaniel (ORCID: 0000-0002-1054-6715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a mis hijos Alessandra y Joaquin, quienes son mi legado de vida, a mi esposo Luis por ser parte importante de mi crecimiento profesional y a mis hermanos María, Juan, Julián y Kety.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a mi asesor Freddy Román, quienes me han dado la oportunidad en tiempos difíciles de pandemia, lograr un ascenso profesional.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Dimensión externa</i>	19
Tabla 2 <i>Dimensión interna</i>	20
Tabla 3 <i>Dimensión promoción</i>	21
Tabla 4 <i>Gobierno Electrónico</i>	22
Tabla 5 <i>Dimensión eficiencia</i>	23
Tabla 6 <i>Dimensión disponibilidad</i>	24
Tabla 7 <i>Dimensión cumplimiento</i>	25
Tabla 8 <i>Satisfacción del usuario</i>	26
Tabla 9 <i>Contrastación de la hipótesis general</i>	27
Tabla 10 <i>Contrastación de la primera hipótesis específica</i>	28
Tabla 11 <i>Contrastación de la segunda hipótesis específica</i>	29
Tabla 12 <i>Contrastación de la tercera hipótesis específica</i>	30

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Fórmula para la obtención de la muestra</i>	16
Figura 2 <i>Dimensión externa</i>	19
Figura 3 <i>Dimensión interna</i>	20
Figura 4 <i>Dimensión promoción</i>	21
Figura 5 <i>Gobierno Electrónico</i>	22
Figura 6 <i>Dimensión eficiencia</i>	23
Figura 7 <i>Dimensión disponibilidad</i>	24
Figura 8 <i>Dimensión cumplimiento</i>	25
Figura 9 <i>Satisfacción del usuario</i>	26

Resumen

La investigación titulada “Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021.

La investigación se desarrolló bajo la metodología de tipo básico – corte transversal, un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo correlacional. El instrumento para la recolección de datos correspondió al cuestionario de entrevista.

Los resultados de la investigación corresponden a que el P-valor de esta prueba es de 0.000 lo que es menor a 0.050 por lo que se demuestra que existe relación entre las variables gobierno electrónico y satisfacción del usuario. Además, el nivel de correlación es de 0.878, lo que implica que existe una correlación muy alta.

Las conclusiones de la investigación fueron que existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. Además, el nivel de correlación es de 0.878, lo que implica que existe una correlación muy alta.

Palabras clave: Gobierno electrónico, mesa de partes, usuarios, entidad pública y objetivo

Abstract

The general objective of the study, entitled "Electronic government and consumer satisfaction of electronic components in the municipality of Chorrillos, 2021", was to determine the relationship between electronic government and user satisfaction of the electronic component Chorrillos Municipality Schedule, 2021.

The research was developed on the main type of methodology: cross-sectional, non-experimental design, with the quantitative method of correlation. The data collection tool matched the interview questionnaire.

The results of the study are consistent with the fact that the P value of this test is 0.000, which is less than 0.050, which indicates that there is a correlation between the variables of e-government and user satisfaction. Also, the correlation level is 0.878, which means that there is a very high correlation.

The study concludes that there is a significant correlation between electronic government and the satisfaction of users of the table of electronic components of the municipality of Chorrillos in 2021. In addition, the level of correlation is 0.878, which means that it is very large high correlation.

Keywords: Electronic government, table of parties, users, public entity and objective.

I. INTRODUCCIÓN

El 15 de marzo del 2020, el gobierno peruano dicta el Decreto Supremo 044-2020-PCM, que declara en Estado en Emergencia Nacional por la presencia de la COVID-19, lo cual genera que las instituciones públicas como la Municipalidad Distrital de Chorrillos dejara de prestar sus servicios al ciudadano a través de la mesa de partes presencial.

A partir de ello, nace el Gobierno Electrónico como parte de la integración de nuevas tecnologías de información y de comunicación (TIC), cada día que pasa las autoridades como parte del proceso de modernización del estado buscan mejorar la vida de las personas, creando las formas de integración digital para que de forma progresiva sean parte de la sociedad de la información. Cabe destacar que a partir del 2020 su avance ha sido más vertiginoso producto de la COVID-19.

Para Rosas (2021) el gobierno electrónico se encuentra a favor de la implementación de “gobiernos” que resulten ser más eficientes, que ayude a satisfacer las necesidades de los administrados y se reestablezca el doble proceso de comunicación (administrado – administración), es decir, donde no solo se tenga en cuenta lo manifestado por la entidad, sino también lo plasmado por el ciudadano, lo cual en su aplicación genera que se tenga servicios de mayor calidad para que los usuarios tengan una mejor atención en un tiempo más reducido. Ahora, en relación a Latinoamérica, se informa que la implementación del gobierno electrónico no ha sido ajena, ya que se ha logrado su implementación exitosa en varios países, tal como lo indica Rosas (2021) citando a Católico, en los países de Uruguay, Argentina y Chile, han conseguido una correcta implementación del gobierno electrónico con resultados favorables en relación a la satisfacción de los entrevistados, estos están totalmente conformes con las facilidades que le ofrece el gobierno electrónico.

En el Perú, desde el año 2003, se ha tratado con gran esfuerzo de implementar el Gobierno Electrónico, teniendo como primer punto la creación de la ONGEI (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática), con la finalidad de realizar la supervisión de las políticas del Gobierno Electrónico. En el año 2013, se

dio por aprobada la Política y Plan Nacional de Gobierno Electrónico, en donde se establece como forma obligatoria la implementación en todas las entidades del Estado y el Gobierno Electrónico. En efecto, en el informe técnico realizado por La Cámara (2020) indica que, el Perú se encuentra en el puesto 71° respecto a la evolución de los servicios ofrecidos en línea, pero que lastimosamente sigue presentando una infraestructura inadecuada de sus telecomunicaciones, la cual solo en porcentaje se establece en un 0.58% de crecimiento en relación al 2018, lo cual hace que sea denominado como un país de “elevado EGD”, solo logrando igualar a países como Bolivia y Ecuador, separándonos de los países de Uruguay y Brasil.

Ahora, con relación al Gobierno Electrónico en las Municipalidades, corresponde a un tema por demás importante, puesto que, es una de las entidades principales donde el administrado tiene contacto directo con el administrador en el momento que va a realizar cualquier tipo de trámite y no necesita la participación de un letrado, resulta difícil para ellos el manejo y conocimiento de la plataforma virtual más aun en plena pandemia por la covid-19. Ante tal contexto, los gobiernos locales han implementado la modalidad del teletrabajo y el uso de la mesa de partes virtual para los administrados la Municipalidad de Chorrillos.

La problemática de la presente investigación se dio en un contexto que obliga a ahondar en la investigación, motivo por el cual se propuso como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021?; en cuanto al problema específico 1, se planteó ¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021?; con respecto al problema específico 2, se esbozó ¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021?; para finalizar , en relación con el problema específico 3 se dijo ¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y el cumplimiento de sus objetivos de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021?

La presente investigación, se justifica en verificar si el dinero invertido por el Estado en la transformación digital cumple con las expectativas de los administrados o las brechas digitales siguen siendo una barrera para modernizar el estado. A partir de lo expuesto, conocer estos aspectos nos servirá de gran ayuda para recomendar mejoras en relación al derecho del internet garantizando el disfrute del derecho de información y petición que tiene todo ciudadano

En tal sentido, para el objetivo general se planteó determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. De igual forma, al objetivo específico 1, se estableció identificar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. De manera semejante, en el objetivo específico 2, se estableció identificar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. Por último, para el objetivo específico 3, se planteó determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y el cumplimiento de sus objetivos de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021.

Finalmente, por el tipo de investigación es necesario que se planteen los posibles resultados de la investigación, motivo por el cual se planteó como hipótesis general, que existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. En relación a la hipótesis específica 1, se planteó que existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. Al respecto de la hipótesis específica 2, se planteó que existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. Por último, en relación a la hipótesis específica 3, se planteó que existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y el cumplimiento de sus objetivos de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes internacionales se tiene lo señalado por Medina-Quintero, Ábrego Almazán, & Echeverría-Ríos, (2021) en su investigación titulada: “Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico”, publicada en la Revista Investigación Administrativa, la cual tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de la información, del sistema y de los servicios que presta una institución gubernamental en la confianza de los ciudadanos mediante su sitio web. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo. Para el análisis de la investigación, el autor considera que hay un desarrollo del gobierno electrónico; especialmente en países emergentes, además, puede comprobar que el impulso del mismo ha sido resultado de la calidad de la información. En este sentido, los ciudadanos requieren información que les sea de utilidad para poder aplicarla adecuadamente, por ello se considera la satisfacción y la facilidad de uso de la página web del gobierno, pues esto incidirá de manera directa en la confianza de las transacciones que se realiza. El autor concluye que es preciso fortalecer este factor en el gobierno para que se genere de manera óptima la confianza en un corto tiempo y se visibilice la transparencia de la información a los ciudadanos. Finalmente, resalta que es necesario asegurar la información a nivel personal o empresarial al momento de hacer las transacciones como usuarios, ya que esto con el tiempo contribuirá a la confianza en el staff gubernamental.

Para Lira (2020) en su tesis titulada: “Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes”, tuvo como objetivo analizar y evaluar la relación existente entre la satisfacción ciudadana y los servicios que ofrece la administración pública de Aguascalientes a través del gobierno electrónico. La metodología correspondió a un modelo conceptual, con un análisis estadístico respecto a los resultados. Para finalizar, concluye que todas las hipótesis en la investigación fueron aceptadas, a su vez, estos tienen un coeficiente estandarizado significativo que corresponde de manera relevante al modelo de investigación propuesto por el autor.

Por otro lado, Bautista (2018) en el desarrollo de su investigación: “Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario. caso de análisis: Registro Civil de Ecuador”, publicado en el Instituto de Altos Estudios Nacionales, tuvo como objetivo la implementación de nuevas herramientas de naturaleza tecnológica para la G.P. La investigación se desarrolló bajo un enfoque de naturaleza cuantitativa de tipo correlacional. Se concluyó que, la mejora de la calidad del servicio se debe a la implementación de herramientas tecnológicas en la gestión de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación del gobierno de Ecuador, de esta manera a lo largo del tiempo se ha ido mejorando los tiempos de atención, pues se ha descongestionado las agencias. En este sentido, se verifica que la DIGERCIC en ciertas etapas y por la alta demanda de ciudadanos que disponen de sus servicios tienden a verse afectados y esto genera una percepción poco positiva en la calidad de los servicios que oferta.

Asimismo, Arcila Calderón, Monsalvo López, Ramos Cortés, & Santrich Garzón, (2014) en su investigación titulada “Percepciones de los ciudadanos de barranquilla (Colombia) frente al gobierno electrónico”, publicada en la Investigación & Desarrollo, tuvo como objetivo conocer cuáles son las percepciones de los ciudadanos de Barranquilla frente al gobierno electrónico. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de nivel exploratoria. Se concluyó que, hay un desconocimiento de distintos servicios prestados a la ciudadanía por el gobierno colombiano, de esta manera, la administración pública online está percibiéndose como defectuosa, ya que no se considera o intenta cumplir con las expectativas y requerimientos de los ciudadanos. Por ello, el autor indica que los objetivos internos que se planteó el gobierno colombiano no fueron positivos. A partir de ello, se puede entender que es necesario realizar cambios sustanciales en la brevedad para modificar la imagen de esta herramienta del gobierno ante la población.

Por ultimo para Guamán (2019) en su tesis titulada: “Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: área de Participación

Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil” de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, su propósito fue determinar la prevalencia de los sistemas de gobierno electrónico en la percepción de la imagen del municipio por parte de los ciudadanos. El estudio fue de un enfoque mixto y con búsqueda del tipo de correlación. Se concluyó que, en relación con la satisfacción del ciudadano esta depende necesariamente de la utilidad y el uso del sistema. Además, los resultados de la investigación podrían tener una implicancia práctica en los interfaces de los sistemas de gobierno electrónico para mejorar el nivel de satisfacción y fortalecimiento de su uso. Por otra parte, en base a los resultados, el autor formuló la creación de un sistema de seguimiento de trámites para las personas que desean ser usuarios del Comité de Participación Ciudadana, cuya característica principal es que el ingreso de los trámites tiene un sistema muy detallado por cada distrito, esto resulta muy beneficioso porque logra complementarse con otras herramientas de seguimiento que dispone la Alcaldía de Guayaquil.

En relación a los antecedentes de la investigación, a nivel nacional se tiene lo indicado por Guevara y Aquituari (2019) en su tesis titulada: “Sistema de gobierno electrónico online y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017”, la cual tuvo como objetivo verificar si existe correlación entre las variables de estudio. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental. En un primer acercamiento al resultado, se identificó que el G.E. como la satisfacción de los usuarios guardan una relación directamente proporcional. Por ende, se concluye que, si el sistema del G.E. mejora los usuarios del centro de estudio presentarán una mayor satisfacción.

Para Pillpe (2020) en su investigación titulada: “Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020”, con el objetivo de identificar el vínculo entre el gobierno electrónico en el ámbito ambulatorio y la satisfacción del usuario del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva con un corte de naturaleza transversal. Se utilizó un cuestionario para recopilar datos, cuyos resultados mostraron una alta correlación positiva entre el

gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la consulta externa, los cuales pueden ser verificados a partir del análisis de los resultados arrojados por la prueba estadística.

Oré (2019) en su tesis titulada: “Estrategias para mejorar la aceptación de los servicios de gobierno electrónico en los ciudadanos - mapeo sistemático”, tuvo como objetivo identificar las estrategias utilizadas para lograr una mejor aceptación de los ciudadanos de los servicios de gobierno electrónico. La investigación tuvo una metodología de mapeo sistemático. Se concluye que, con el fin de mejorar la aceptación de los ciudadanos, se aplican diversas estrategias que se han ido desarrollando bajo estudios analizados, por lo que se espera que con el tiempo esta logre una expansión de la investigación en países con vías de desarrollo como el caso del Perú. Por ello, el autor considera que los estudios correspondientes a los programas de la investigación en comparación a los estudios encontrados en otros gobiernos podrían determinar algún grado de aceptación por parte de los ciudadanos para promover el uso de los servicios de gobierno electrónico.

Torres (2021), en su investigación titulada: “Gobierno electrónico y su relación con la satisfacción de los colaboradores en el Gobierno Regional de Tumbes en el año 2020”, la cual tuvo como objetivo definir la correlación existente entre la variable gobierno electrónico y la satisfacción de los empleados en el gobierno regional. Esta investigación presentó un enfoque cuantitativo de nivel correlación de tipo aplicada. Se concluyó que, los resultados estadísticos obtenidos de la aplicación SPSS, arrojaron que no existe ningún tipo de relación entre las variables de estudio, lo cual hace que la hipótesis planteada se vea totalmente despojada y se logre aceptar la hipótesis alternativa. A su vez, se logró observar que, los trabajadores del centro de estudio se encontraron poco colaboradores para apoyar el desarrollo de la investigación.

Por su parte, Cobeñas (2020), en su tesis titulada “Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura”, la cual estaba dirigido a definir la relación que existe entre las variables de estudio. Esta

investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptiva – correlacional, de corte transversal. Se llegó a la conclusión que entre las variables de estudio existe un nivel de correlación medio, ya que los resultados indicaron que existe un nivel de porcentaje de 0.0015 entre las variables. Esto se ve sustentado a partir de lo obtenido en la aplicación SPSS25.

Ahora, como parte del cumplimiento de la estructura del trabajo, se pasará a desarrollar las teorías y enfoques conceptuales en la cual se enfrasca la investigación. En primer lugar, González (2020) considera que el concepto de gobierno electrónico se empezó a usar a partir de 1990, vinculándolo directamente con la actividad de una administración con mayor transparencia y eficiencia, para lo cual se usarán las TIC. Rodríguez (2021) señala que, el G.E. tiene como finalidad primordial mejorar la relación entre los administrados y las instituciones con carácter público.

De igual manera, Germán y Rodríguez (2017) indican que el gobierno electrónico corresponde a la herramienta idónea por medio del cual se logra comunicar la información necesaria que requiere un ciudadano respecto a las actividades que realizadas sobre sus recursos. López (2017) detalla que el gobierno electrónico tiene como principal característica el uso de nuevas tecnologías de información (NTIC), mediante el cual se logra informar a las personas interesadas sobre los resultados de las actividades que se plantearon al inicio, así como el cumplimiento de las actividades que se les fueron designadas a los servidores públicos.

Asimismo, Binimelis (2017) nos indica que el gobierno electrónico tiene el objetivo primordial de poder mejorar el desempeño de las diversas áreas de los estados, logrando así una mayor satisfacción de los usuarios. Para Alvarado Aguirre, Cevallos Vásquez, Moran Villamarin, & Preciado Ortiz (2019) define que “El gobierno electrónico se encuentra ligado hacia la modernización de las áreas estatales con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y generando una mayor satisfacción a los usuarios”.

En este mismo contexto, Villoria y Ramírez (2013) recalcan que gobierno electrónico corresponde a un instrumento que ayuda en el aumento de la eficacia de la actuación gubernamental, logrando que la interacción con el ciudadano llegue a ser de sencilla y cómoda, a su vez genera un mayor crecimiento en la economía debido al gran ahorro que trae consigo.

Para Rodríguez et al. (2015) el G.E. nace a partir de las necesidades de los Estados para poder mejorar y agilizar los procesos llevados por parte de los administrados o pobladores dentro de las entidades públicas. Guerrero (2019), señala que su finalidad principal es optimizar la visión de los ciudadanos respecto a las entidades estatales. De eso desprende, la implementación de tecnologías de información para las entidades de públicas para que el ciudadano realice sus trámites de una manera más rápida y desde la comodidad de su morada. Entre las principales TIC que se implementarán se encuentran páginas web, blog, entre otros.

Para Armas y Armas (2011) la dimensión externa del gobierno electrónico tiene relación directa con el uso de las TIC para poder mejorar el contacto directo con los ciudadanos y a su vez aquellos terceros de la relación pública. Además, indica que la dimensión externa se asocia intrínsecamente a la asistencia de servicios y a la facultad de interactuar con los administrados, para lo cual se utilizará canales electrónicos de información y comunicación, siendo las formas más llamativas las páginas web, correo electrónico o votaciones en línea. Para finalizar, menciona que la dimensión externa se compone por 3 diferentes campos de estudio, los cuales corresponden a la vida diaria del administrado, donde la entidad pública asume un rol articulador del territorio. Referente a la distancia entre la administración y el administrado, para lo cual se es necesario que se implementen servicios públicos idóneos. Referente a la participación en razón a la política.

Por su parte, Marin (2020) indica que la dimensión externa se relaciona principalmente a la utilidad que logra proporcionar la entidad mediante los servicios electrónicos posterior a la implementación de nuevos TIC. Al respecto, indica que, esta dimensión corresponde a la facilidad de poder relacionarse directamente con los ciudadanos.

Para Montero (2017) la dimensión externa corresponde a aquel elemento del gobierno electrónico que se encuentra dirigido a la mejora de los servicios prestados por parte de la entidad. Señala que, en el caso en concreto el gobierno electrónico ayuda a la organización de los grupos vecinales del lugar investigados. Sobre esto Guerrero (2021), nos indica que en la dimensión externa se encuentran a todas aquellas personas (naturales y jurídicas) que tienen como objetivo la realización de trámites dentro de la administración públicas. Para AAEAP (2018), la dimensión externa corresponde a aquellos métodos mediante el cual las entidades públicas buscan tener contacto con los usuarios. Señala que estos métodos pueden ser desde páginas web, Gmail, correos, entre otros.

Para Armas y Armas (2011) la dimensión interna del gobierno electrónico se refiere principalmente a las actuaciones realizadas por parte de las entidades locales sobre la utilización de mecanismos electrónicos, con la finalidad de mejorar su desempeño interno, que obligatoriamente tiene que repercutir en la eficacia y eficiencia de sus acciones. Cabe destacar que la dimensión interna corresponde a la adaptación y modernización de los entes privados, por lo que se necesita la implementación de nuevos TIC. Por otro lado, Marín (2020) menciona que, la dimensión interna se refiere intrínsecamente a la reestructuración de los procesos y procedimientos llevados dentro de una entidad pública, la cual tiene como génesis a la implementación del Gobierno Electrónico y como finalidad la modernización de los servicios brindados por la propia entidad.

Al respecto Armas y Armas (2011) indican que, la dimensión de promoción se encuentra orientada a mejorar la relación de la sociedad con la entidad pública mediante la implementación de las TIC. Para Marín (2020) la dimensión de promoción corresponde más que a la sola información y la publicidad de las tecnologías implementadas, sino que también corresponde a la sensibilización de los administrados, para lograr que la brecha digital que existente logre ser disminuida. Se debe tener en cuenta que en la actualidad el uso de las tecnologías aumentó y que esto ayuda a la promoción de los beneficios implementados por los TIC en las entidades públicas. Para Quispe (2020), la promoción se encuentra orientada a dos

enfoques primordiales, por un lado, el acceso de los ciudadanos hacia las entidades públicas y por otro lado, la adaptación de los ciudadanos hacia los grandes cambios que existe en las políticas de la gestión. Para CNTI (2011), la promoción de la gestión pública se refiere a la satisfacción que genera la entidad pública a sus usuarios y cuáles son los métodos implementados para dicha satisfacción. Criado y García (2013), nos mencionan que la promoción del gobierno electrónico corresponde a la mejora de interacción entre los ciudadanos y la gestión pública.

En cuanto a Febres y Mercado (2020) indican que la satisfacción de los usuarios corresponde a una suma de procesos mentales entre lo esperado por parte del usuario y lo otorgado por parte del ente público. En este sentido, la entidad pública tiene la obligación de brindar el mejor servicio de atención. Esto se basa en que, las entidades estatales tienen la obligación mínima de lograr la satisfacción de los administrados. Para Morales et al. (2021), la satisfacción del usuario corresponde al proceso de mayor importancia dentro de los procesos logísticos, y esta se verá supeditada siempre a la calidad de servicio que brinde la empresa benefactora. Becerra y Condori (2019), nos mencionan que la satisfacción del usuario corresponde al indicador de la labor realizada por las instituciones prestadoras de servicios, la cual variará de acuerdo a diversos factores, tales como las experiencias previas, estilos de vida, entre otros. Guillermo (2018), citando a Smit, nos menciona que la satisfacción corresponde a la confirmación o no de las expectativas de los usuarios, el cual dependerá de las experiencias o particulares propias.

Para Fariño et al. (2018) citando a Castillo, menciona que la satisfacción de los usuarios corresponde a la percepción con la que cuenta cada persona respecto al placer o desencanto que tuvo por el desempeño de una actividad o producto en relación a las expectativas que este tenía del mismo. Cabe resaltar que, si las expectativas no fueron complacidas, la persona se encontrará insatisfecha, y que, a su vez, si las expectativas fueron complacidas o superadas, la persona se encontrará satisfecha. Por otro lado, la satisfacción es uno de los elementos más difíciles de complacer, ya que cada persona tiene una medición muy diferente a la otra, situación que hace que las entidades públicas y privadas tengan que establecer diferentes

formas de atención y calidad del producto. En ese sentido, Dos Santos (2016) alega que, la satisfacción corresponde a la experiencia que ha obtenido el usuario respecto a un producto o servicio, teniendo como principal característica que, su desarrollo se da el estado emocional de la persona. La satisfacción va a depender en gran medida de la experiencia previa de la persona, es decir, si en una oportunidad o circunstancias anteriores, la persona ya obtuvo un grado de satisfacción por el producto o servicio brindado, este establecerá una línea o meta que el producto tiene que superar o por lo menos igualar.

Para Marin (2020) la eficiencia corresponde al grado de simplicidad con la que cuentan las entidades equipadas con el G.E. la cual será evaluada en razón a su uso y accesibilidad por parte de los usuarios; es decir, se buscará evaluar bajo lo positivo del G.E., lo que corresponde a la facilidad de poder acceder a la información requerida, facilidad de entendimiento y facilidad de uso por parte de los usuarios. La eficiencia se relaciona directamente con la determinación del cumplimiento de las necesidades y pedidos de los usuarios, la misma que tiene que ser totalmente exitosas. Por su parte, Rojas et al. (2018) indican que la eficiencia corresponde a la capacidad de poder ordenar a una persona o de un objeto material, con la finalidad de poder tener un resultado determinado. No obstante, el autor citando a la RAE, señala que la eficiencia corresponde a aquel adjetivo con el que se logra medir la capacidad de una persona u objeto con respecto al cumplimiento de sus labores, para el cual se reducirán ciertas actuaciones.

Ahora, Laksmi et al. (2016) consideran que la disponibilidad corresponde a una habilidad de realización sobre una actuación en especial, la cual fue requerida previamente bajo circunstancias y condiciones específicas entregadas en un determinado tiempo y espacio, para lo cual cuenta con los recursos requeridos. En efecto, corresponde a la destreza de un sujeto o un objeto para cumplir con un determinado mandato en diferentes momentos sin la necesidad de que exista un aviso previo, pero a su vez, esta disponibilidad corresponde a la actuación sin ningún tipo de fallas al momento de realizar lo mandado. Para Hernández (2011) la

disponibilidad corresponde a facultad de medir los recursos que serán útiles para realizar una adecuada satisfacción de los usuarios.

Para Marin (2020) el cumplimiento se refiere al grado del cumplimiento de lo ofrecido por parte de la entidad que cuenta con el G.E.. Este será evaluado bajo las mejoras del sistema y del ahorro de tiempo que beneficiará al usuario. Rojas et al. (2020) nos indica que el cumplimiento se relaciona directamente con la satisfacción de las expectativas personas e individuales de una persona sobre un servicio en especial. Indica que el cumplimiento puede ser mejorada a partir de una atención personalizada por parte de la entidad o empresa hacia el usuario. Salazar y Suárez (2021) indican que el cumplimiento se refiere a la satisfacción de las expectativas del cliente, esto a partir de llegar a la entrega de todo lo solicitado por parte del usuario. Asimismo, señala que, la calidad del servicio no necesariamente se refiere al cumplimiento de las expectativas del cliente, si no que este dependerá de diversas circunstancias, las cuales tienen que ser averiguadas por la entidad que busca satisfacer los intereses del usuario.

Sobre la mesa de partes, Matteucci (2011) señala que corresponde a la unidad de recepción con la que cuentan tanto las entidades públicas como privadas, y que en el caso de las entidades públicas se valdrá jerárquicamente por lo designado en la oficina de trámite documentario o depende del nombre designado por la entidad. Esta mesa de partes cumple una función importante, ya que se encarga de trasladar la información y las quejas de los usuarios a la entidad.

Por consiguiente, un término importante dentro de la investigación es el usuario, el cual para Pérez y Suárez (2014) corresponden al grupo de personas que se encuentran vinculadas directa o indirectamente con los objetivos primordiales de la entidad pública. Los usuarios llegan a ser de gran importancia dentro de la conexión con la entidad pública, ya que estos logran proporcionar información de los recursos, financieros, entre otros.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Según el tipo: El tipo de investigación fue básica, ya que lo único que buscamos es el aumento de nuestro conocimiento sobre el tema a partir del estudio, mas no una aplicación de nuestros resultados en la realidad. Para Valderrama y Jaimes (2019) una investigación es básica o pura, cuando esta no tiene una aplicación que tiene que ser realizada de una manera inmediata con el objetivo de solucionar un problema que se presenta en la realidad, sino que, solo busca ampliar el conocimiento en relación al tema.

Según el diseño: Esta investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental de tipo transversal descriptivo – correlacional, debido a que no se realizará ningún tipo de experimento para su desarrollo, ni se crearán muestras de estudio, pero si se analizará un momento preciso y los valores de la investigación para cubrir muestras de estudio, para posteriormente describirlos. Manterola et al. (2019)

3.2. Variables y operacionalización

Las variables que fueron utilizados para la investigación corresponden a las siguientes:

Variable 1: Gobierno Electrónico

Definición conceptual: El gobierno electrónico corresponde a un instrumento que ayuda en el aumento de la eficacia de la actuación gubernamental, logrando que la interacción con el ciudadano llegue a ser de una manera más sencilla y cómoda, ya que los usuarios pueden encontrarse en su domicilio, generando un mayor crecimiento de la economía debido al gran ahorro de costos que trae consigo el gobierno electrónico. Villoria y Ramírez (2013)

Definición operacional: La definición operacional corresponde a la dimensión externa, promoción e interna.

Indicadores: Con relación a los indicadores de las dimensiones, estas correspondieron a la calidad de servicio, nivel de seguridad, facilidad de uso, nivel de interacción, nivel de evangelización en TIC, el nivel de respuesta y el nivel de evangelización de sus servicios.

Escala de medición: La escala de medición de esta variable corresponde a la ordinal.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: La satisfacción de los usuarios corresponde a una suma de procesos mentales, con relación entre lo esperado por parte del usuario y lo otorgado por parte del ente público. En este sentido, la entidad pública tiene la obligación de brindar el mejor servicio con relación al proceso de atención. Esto se basa en que, las entidades estatales tienen la obligación mínima de lograr la satisfacción de los administrados. Febres y Mercado (2020)

Definición operacional: La definición operacional de esta variable corresponde es el cumplimiento, eficiencia y disponibilidad.

Indicadores: Con relación a los indicadores de las dimensiones, estas son la disponibilidad del sistema, comprensión del uso del sistema, disponibilidad de soporte, percepción del éxito, ahorro de tiempo, nivel de valoración.

Escala de medición: La escala de medición de esta variable corresponde a la ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población que se utilizó para esta investigación incluyó netamente a los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, al realizarse la búsqueda de información, se obtuvo que un total de 178,791 personas utilizaron dicho servicio. Para ello, es necesario definir el concepto

de población, lo cual para Arias (2016) corresponden a un conglomerado de personas que se encuentra limitado estratégicamente y en el cual se tiene acceso.

Criterios de inclusión: Los criterios de inclusión que se utilizaron comprenden a que las personas tienen que ser mayores de edad, haber realizado como mínimo un trámite administrativo y encontrarse viviendo dentro del distrito de Chorrillos.

Criterios de exclusión: Los criterios de exclusión que se utilizó comprendieron a personas menores de edad, que no han realizado trámite administrativo y que no se encuentren viviendo dentro del distrito de Chorrillos.

Muestra: La muestra que se utilizó para la investigación fue de 384 usuarios de la mesa de partes, resultado que fue obtenido a partir de la aplicación de la siguiente fórmula matemática.

Figura 1

Fórmula para la obtención de la muestra

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

Donde:

N= Total de la población

Z= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es de 95%)

p= proporción esperada (en este caso 5% =0.05)

q= 1-p (en este caso 1 – 0.05 = 0.95)

d= Precisión (en la presente investigación se consideró un 5%)

Hay que tener en cuenta que, para obtener esta cantidad de muestra, se aplicó un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Muestreo

El muestreo que fue utilizado para esta investigación es probabilístico.

Unidad de análisis

Personas que hayan realizado trámites mediante la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para el desarrollo de la investigación correspondió a la encuesta, la misma que es totalmente idónea para aquellas investigaciones de enfoque cuantitativo. López y Fachelli (2015) nos indican que la encuesta corresponde a una técnica especializada en la recolección de datos, para lo cual se deben plantear diferentes interrogantes a los encuestados, con la finalidad de poder obtener información de suma importancia para la investigación. Asimismo, el cuestionario será el instrumento que nos ayudará en la recolección de datos, el cual será entregado a cada uno de los participantes (muestra), con la finalidad de que nos puedan ayudar en el desarrollo de la investigación.

3.5. Procedimientos

Al culminar con el desarrollo del cuestionario, este fue enviado al asesor para que pueda ser evaluado por parte de 3 especialistas que ostentan el grado de Magister, los cuales realizaron un juicio de expertos y analizaron si el instrumento podía ser aplicado. Al ser aceptado, se logró contactar con 384 usuarios de la mesa de partes electrónico de la Municipalidad de Chorrillos con la finalidad de que puedan indicarnos que día y hora pueden apoyarnos con la solución de nuestro instrumento. Posterior a ello, al haber llegado a la fecha pactada, se procedió a realizar las encuestas.

3.6. Método de análisis de datos

Al ya tener los cuestionarios resueltos, se pasó a realizar una exportación de datos hacia una hoja de cálculo de la aplicación Excel, esto con la finalidad de poder realizar una correcta organización y codificación de las variables. Posterior a ello, se procedió a realizar la importación de los datos a la aplicación SPSS 25, lo cual nos ayudó en la elaboración de los cuadros y tablas estadísticas. Lo mencionado corresponde al procesamiento descriptivo.

Ahora, con relación al procesamiento de análisis inferenciales, se evaluó las hipótesis planteadas, apoyándose la escala de medida de la rho de Spearman. Por último, se realizó la discusión, la cual se encontraba conformada por los resultados obtenidos y las conclusiones de nuestros antecedentes, que posteriormente sirvió para la elaboración de nuestras conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación respetó los principios básicos de la ética, los cuales comprenden “a beneficencia”, “no maleficencia”, “autonomía y justicia”. En primer lugar, respecto al primer principio, se indica que esta investigación aportó en gran manera a las personas que deseaban conocer a cerca del tema. Por su parte, respecto al segundo principio, se realizó respetando las ideas de los autores. Para finalizar, respecto al tercer principio, se realizó con los parámetros de la ética personal, siendo el comportamiento totalmente correcto. En consecuencia, la investigación cumplió con justicia en todos los ámbitos. Cabe destacar que se ciñó a los parámetros establecidos por parte de la Universidad César vallejo sobre el uso de la norma APA 7ma edición.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

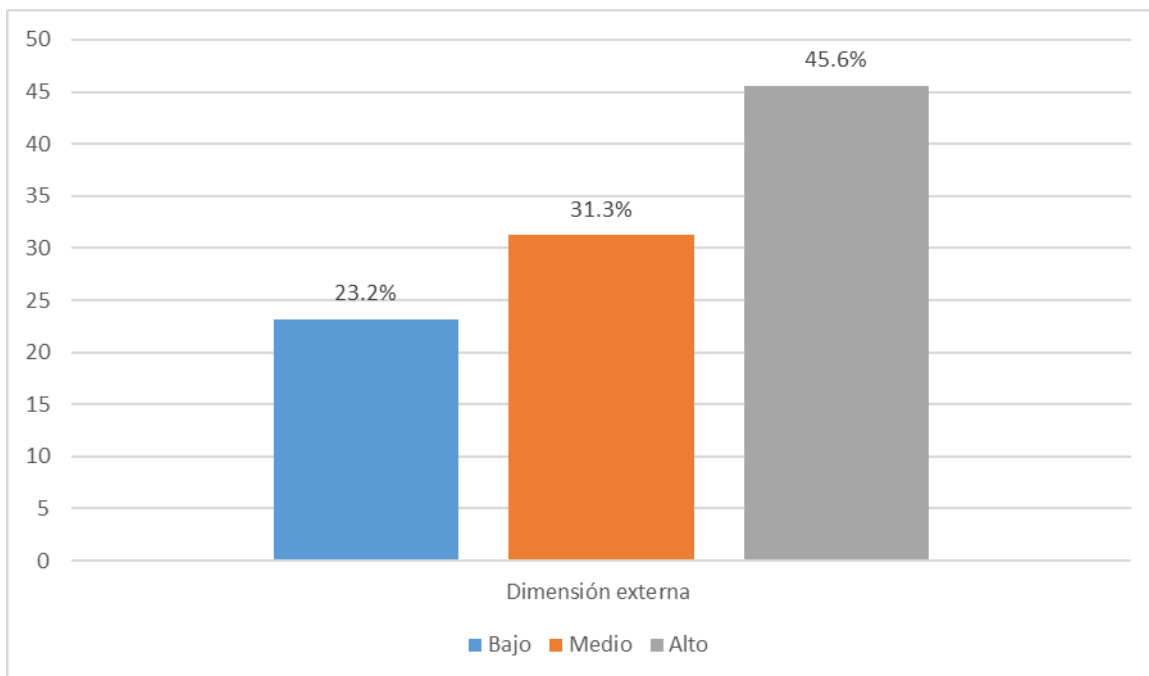
Dimensión externa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	89	23,2	23,2	23,2
	Medio	120	31,3	31,3	54,4
	Alto	175	45,6	45,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Figura 2

Dimensión externa



Fuente: SPSS 25

Los resultados de la investigación señalan que en cuanto a la dimensión externa los entrevistados que tienen un nivel bajo representa un 23.2%. En cuanto al nivel medio este representa el 31.3% de la población. En cuanto al nivel alto, este represente el 45.6%.

Tabla 2

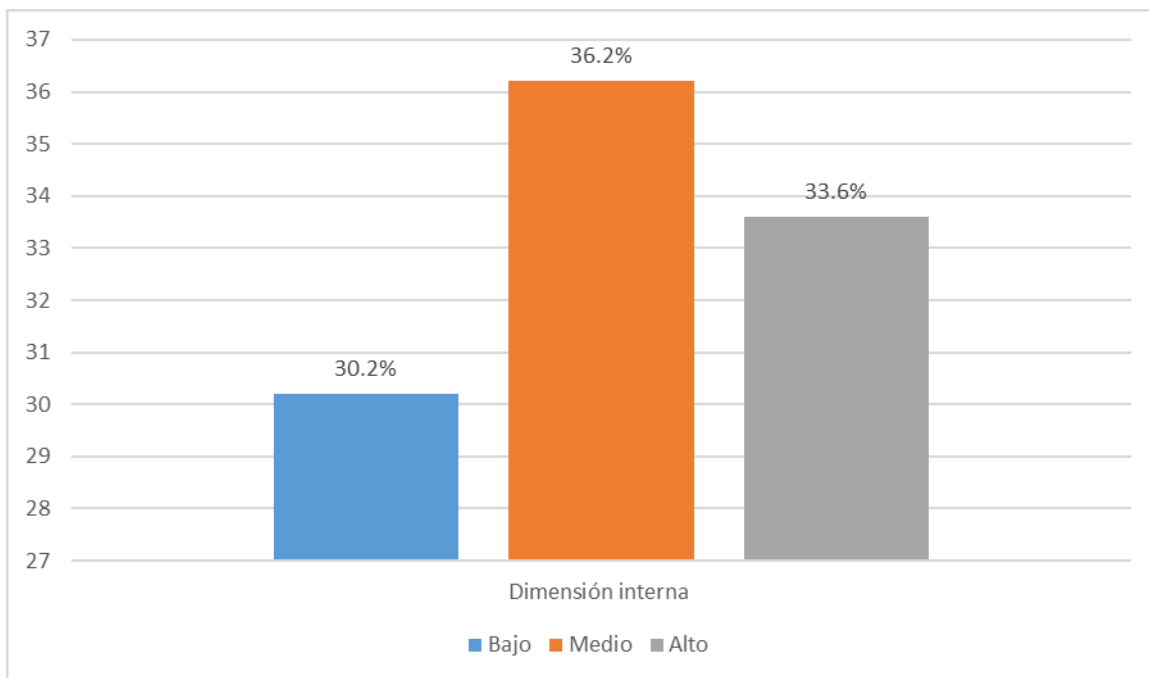
Dimensión interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	116	30,2	30,2	30,2
	Medio	139	36,2	36,2	66,4
	Alto	129	33,6	33,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Figura 3

Dimensión interna



Fuente: SPSS 25

Los resultados de la investigación señalan que en cuanto a la dimensión interna los entrevistados que tienen un nivel bajo representa un 30.2%. En cuanto al nivel medio este representa el 36.2% de la población. En cuanto al nivel alto, este represente el 33.6%.

Tabla 3

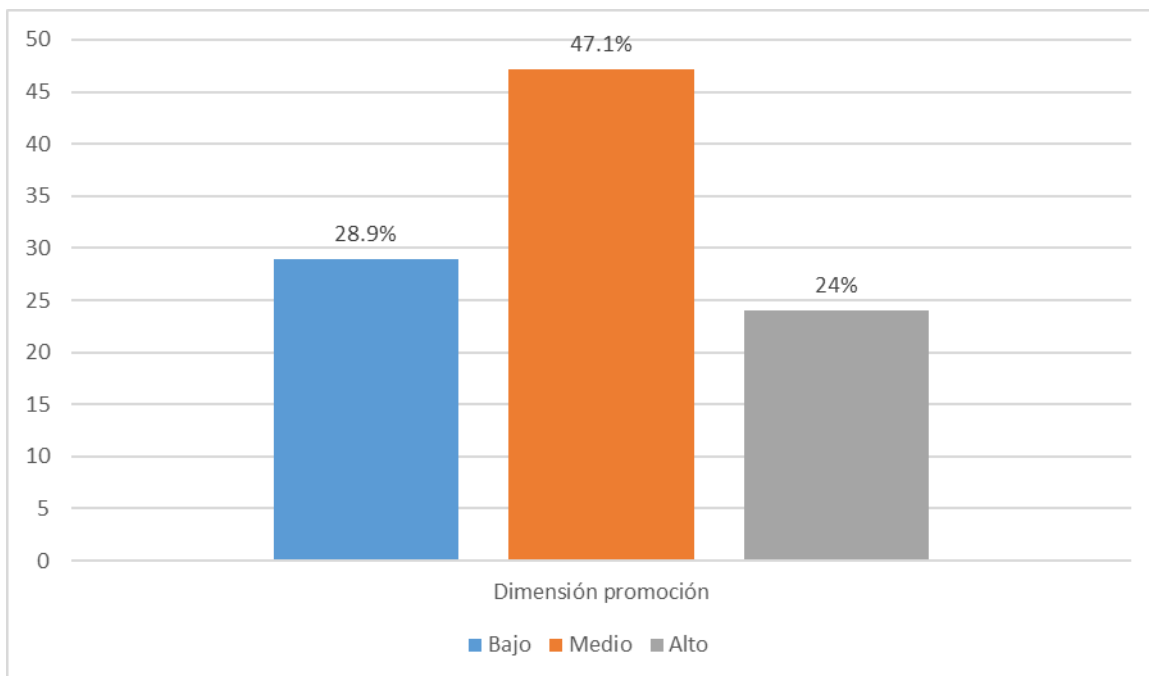
Dimensión promoción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	111	28,9	28,9	28,9
Medio	181	47,1	47,1	76,0
Alto	92	24,0	24,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Figura 4

Dimensión promoción



Los resultados de la investigación señalan que en cuanto a la dimensión promoción los entrevistados que tienen un nivel bajo representa un 28.9%. En cuanto al nivel medio este representa el 47.1% de la población. En cuanto al nivel alto, este represente el 24%.

Tabla 4

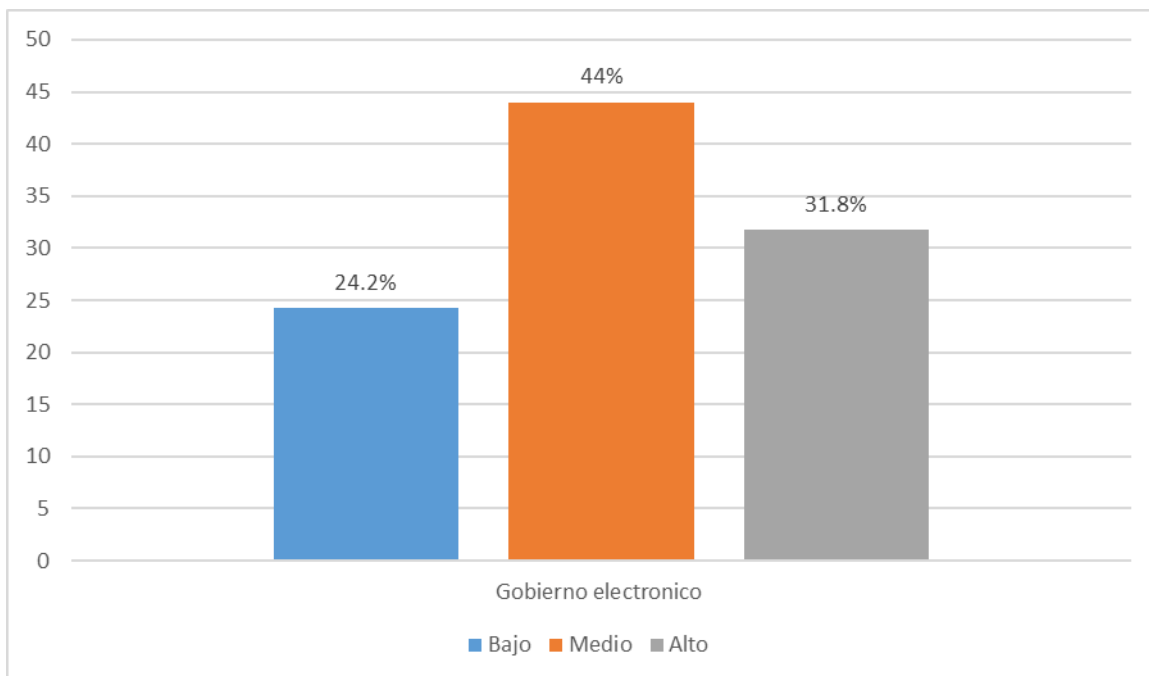
Gobierno Electrónico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	93	24,2	24,2	24,2
	Medio	169	44,0	44,0	68,2
	Alto	122	31,8	31,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Figura 5

Gobierno Electrónico



Fuente: SPSS 25

Los resultados de la investigación señalan que en cuanto a la variable Gobierno Electrónico los entrevistados que tienen un nivel bajo representa un 24.2%. En cuanto al nivel medio este representa el 44% de la población. En cuanto al nivel alto, este represente el 31.8%.

Tabla 5

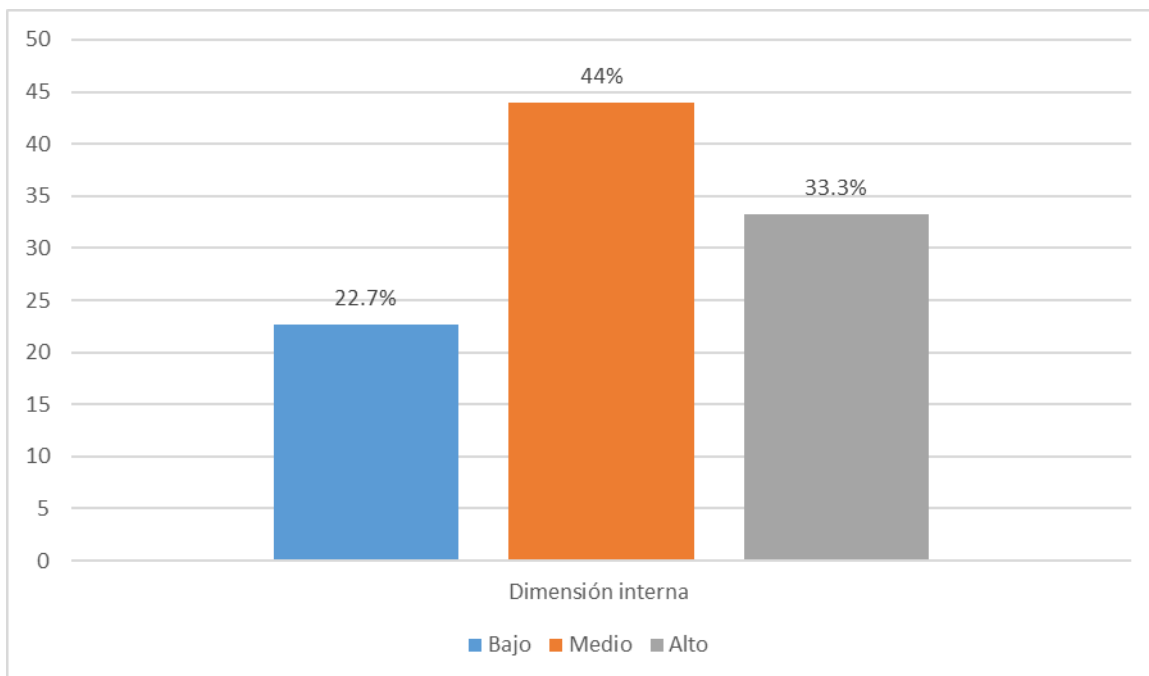
Dimensión eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	87	22,7	22,7	22,7
Medio	169	44,0	44,0	66,7
Alto	128	33,3	33,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Figura 6

Dimensión eficiencia



Fuente: SPSS 25

Los resultados de la investigación señalan que en cuanto a la dimensión eficiencia los entrevistados que tienen un nivel bajo representa un 22.7%. En cuanto al nivel medio este representa el 44% de la población. En cuanto al nivel alto, este represente el 33.3%.

Tabla 6

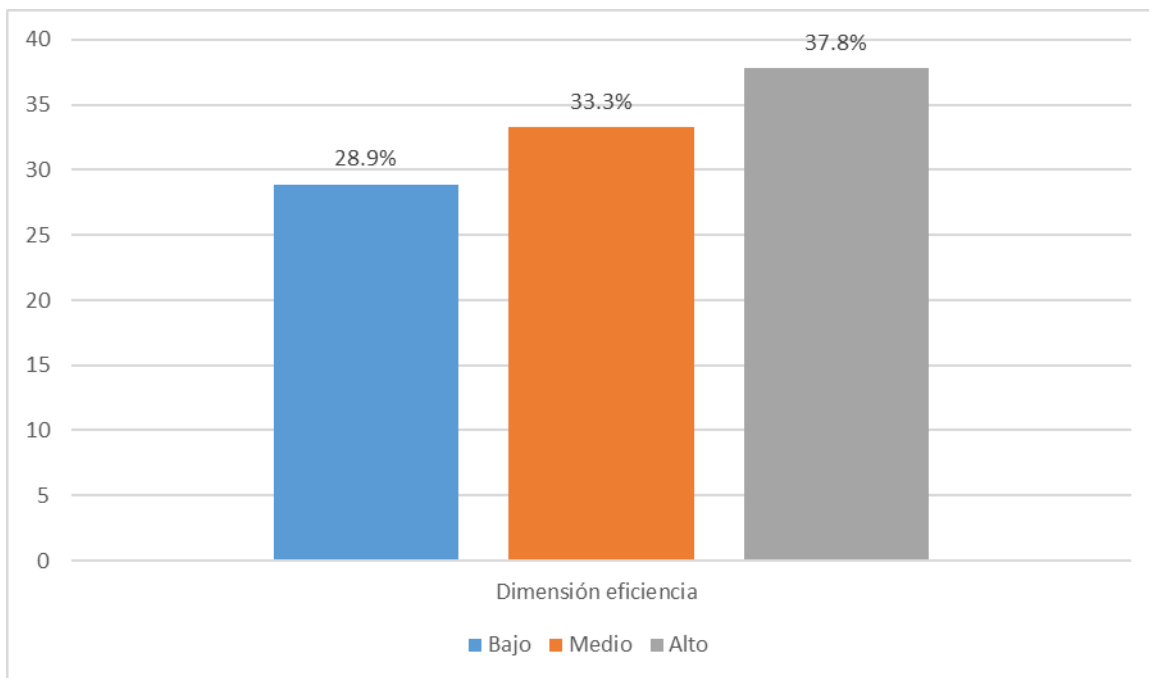
Dimensión disponibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	111	28,9	28,9	28,9
	Medio	128	33,3	33,3	62,2
	Alto	145	37,8	37,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Figura 7

Dimensión disponibilidad



Fuente: SPSS 25

Los resultados de la investigación señalan que en cuanto a la dimensión disponibilidad los entrevistados que tienen un nivel bajo representa un 28.9%. En cuanto al nivel medio este representa el 33.3% de la población. En cuanto al nivel alto, este represente el 37.8%.

Tabla 7

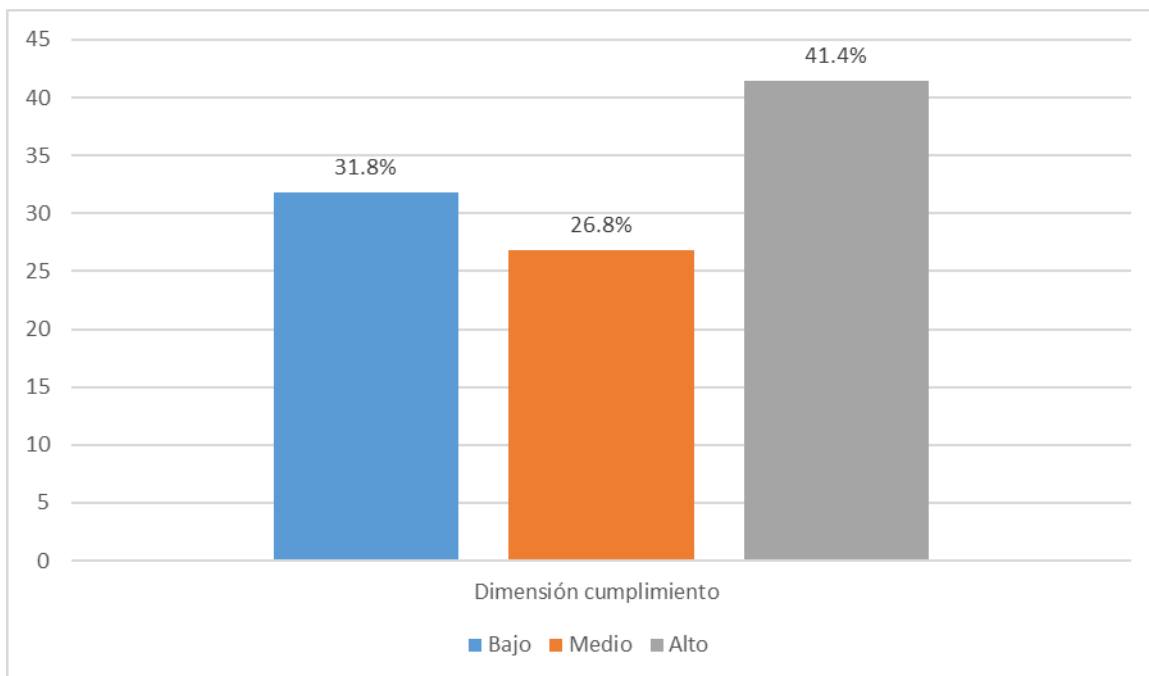
Dimensión cumplimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	122	31,8	31,8	31,8
	Medio	103	26,8	26,8	58,6
	Alto	159	41,4	41,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Figura 8

Dimensión cumplimiento



Fuente: SPSS 25

Los resultados de la investigación señalan que en cuanto a la dimensión disponibilidad los entrevistados que tienen un nivel bajo representa un 31.8%. En cuanto al nivel medio este representa el 26.8% de la población. En cuanto al nivel alto, este represente el 41.4%.

Tabla 8

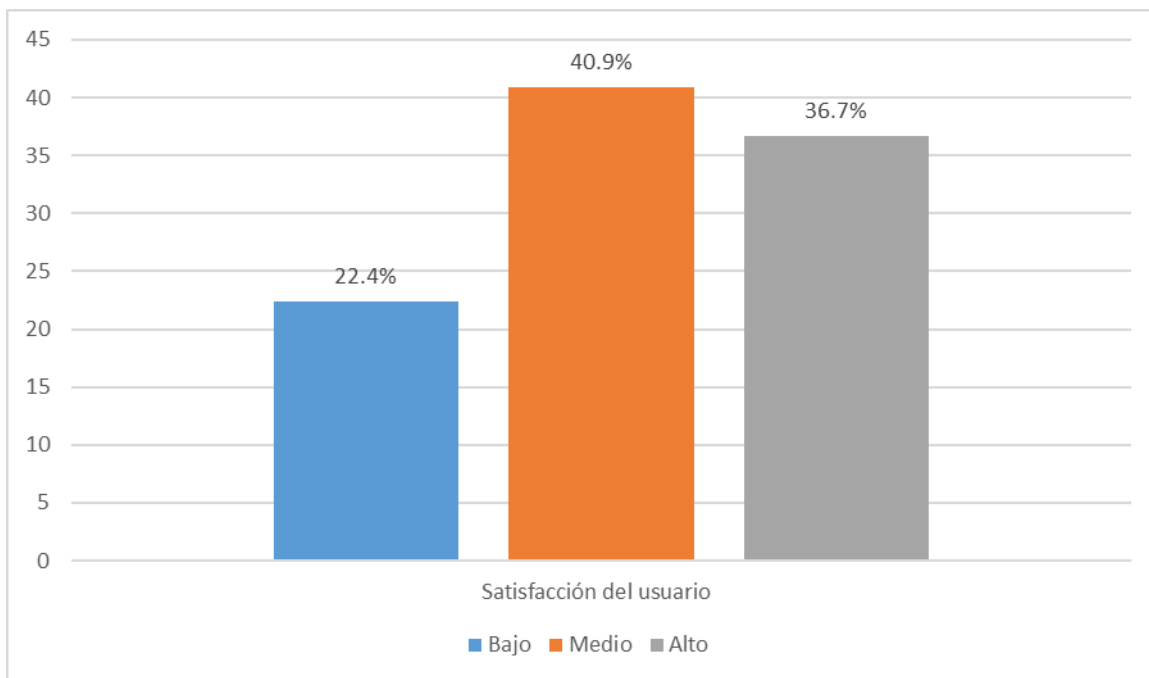
Satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	86	22,4	22,4	22,4
Medio	157	40,9	40,9	63,3
Alto	141	36,7	36,7	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Figura 9

Satisfacción del usuario



Fuente: SPSS 25

Los resultados de la investigación señalan que en cuanto a la satisfacción del usuario los entrevistados que tienen un nivel bajo representa un 22.4%. En cuanto al nivel medio este representa el 40.9% de la población. En cuanto al nivel alto, este represente el 36.7%.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

H1: Existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021.

H0: No existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021.

Tabla 9

Contrastación de la hipótesis general

			Gobierno Electrónico	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	,878**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	384	384
	Satisfacción Del Usuario	Coeficiente de correlación	,878**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	384	384

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

En base a los resultados de la tabla 9 el P-valor de esta prueba es de 0.000 lo que es menor a 0.050, por lo que se demuestra que existe relación entre las variables gobierno electrónico y satisfacción del usuario. Además, el nivel de correlación es de 0.878, lo que implica que existe una correlación muy alta.

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021.

H0: No existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021.

Tabla 10

Contrastación de la primera hipótesis específica

			Gobierno Electrónico	Eficiencia
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	,746**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	384	384
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,746**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	384	384

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

En base a los resultados de la tabla 10 el P-valor de esta prueba es de 0.000 lo que es menor a 0.050 por lo que se demuestra que existe relación entre las variables gobierno electrónico y eficiencia. Además, el nivel de correlación es de 0.746, lo que implica que existe una correlación alta.

Hipótesis específica 2

H1: Existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021.

H0: No existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021.

Tabla 11
Contrastación de la segunda hipótesis específica

			Gobierno electrónico	Disponibilidad
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	,803**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	384	384
	Disponibilidad	Coeficiente de correlación	,803**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	384	384

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

En base a los resultados de la tabla 11 el P-valor de esta prueba es de 0.000 lo que es menor a 0.050 por lo que se demuestra que existe relación entre las variables gobierno electrónico y disponibilidad. Además, el nivel de correlación es de 0.803 lo que implica que existe una correlación muy alta.

Hipótesis específica 3

H1: Existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y el cumplimiento de sus objetivos de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021.

H0: No existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y el cumplimiento de sus objetivos de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021.

Tabla 12
Contrastación de la tercera hipótesis específica

			Gobierno electrónico	Cumplimiento
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000	,809**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	384	384
	Cumplimiento	Coeficiente de correlación	,809**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	384	384

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

En base a los resultados de la tabla 12 el P-valor de esta prueba es de 0.000 lo que es menor a 0.050, por lo que se demuestra que existe relación entre las variables gobierno electrónico y cumplimiento. Además, el nivel de correlación es de 0.809, lo que implica que existe una correlación muy alta.

V. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general, se puede verificar que los resultados arrojan que existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. Resultados que se ven corroborados por la investigación de Lira (2020) en su tesis titulada: “Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes”, en la cual concluyó que existe una relación significativa que es positiva entre las variables de estudio, la que interpreto como mejoramiento al empleo del gobierno electrónico y la satisfacción de la ciudadanía se aumentará de igual forma, ya que a partir de la prueba estadística SPSS 24 se encontró una relación positiva alta. En ese sentido, los resultados obtenidos se ven confirmados por parte de Guevara y Aquituari (2019) en su tesis titulada: “Sistema de gobierno electrónico online y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017”, la cual concluye que, existe una correlación directamente proporcional entre las variables utilizadas para la investigación. Estos resultados tienen gran relevancia para la investigación, ya que a partir de esto se puede confirmar la información obtenida en las bases teóricas, en las cuales se establecen que el gobierno electrónico surge como aquel instrumento que ayuda en el mejoramiento de la eficacia y eficiencia de los servicios brindados por parte de los Gobiernos estatales. Asimismo, los resultados se ven confirmados por parte de la investigación desarrollado por Bautista (2018) en su tesis “Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario. caso de análisis: Registro Civil de Ecuador” en la cual llegó a la conclusión que, la mejora de la calidad del servicio se debe a la implementación de herramientas tecnológicas en la gestión de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación del gobierno de Ecuador, de esta manera a lo largo del tiempo se ha ido mejorando los tiempos de atención, pues se ha descongestionado las agencias. En este sentido, se verifica que la DIGERCIC en ciertas etapas y por la alta demanda de ciudadanos que disponen de sus servicios tienden a verse afectados y esto genera una percepción poco positiva en la calidad de los servicios

que oferta. Con relación a esto, se puede verificar que Pillpe (2020) en su investigación titulada: “Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020”, llegó a la conclusión que, existe una correlación de nivel alto y de forma positiva entre las variables de estudio, lo cual confirma de manera completa nuestros resultados obtenidos. Asimismo, Medina et al. (2021) en su investigación titulada: “Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico” arrojó como resultados que los ciudadanos requieren información que les sea de utilidad para poder aplicarla adecuadamente, por ello se considera la satisfacción y la facilidad de uso de la página web del gobierno, pues esto incidirá de manera directa en la confianza de las transacciones que se realiza. El autor concluye que es preciso fortalecer este factor en el gobierno para que se genere de manera óptima la confianza en un corto tiempo y se visibilice la transparencia de la información a los ciudadanos. Finalmente, resalta que es necesario asegurar la información a nivel personal o empresarial al momento de hacer las transacciones como usuarios, ya que esto con el tiempo contribuirá a la confianza en el staff gubernamental. Por otro lado, en contraposición a los resultados obtenidos, Torres (2021), en su investigación titulada: “Gobierno electrónico y su relación con la satisfacción de los colaboradores en el Gobierno Regional de Tumbes en el año 2020”, concluyó que, los resultados estadísticos obtenidos de la aplicación SPSS, arrojaron que no existe ningún tipo de relación entre las variables de estudio, lo cual hace que la hipótesis planteada se vea totalmente despojada y se logre aceptar la hipótesis alternativa. A su vez, se logró observar que, los trabajadores del centro de estudio se encontraron poco colaboradores para apoyar el desarrollo de la investigación. Asimismo, Cobeñas (2020), en su tesis titulada “Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura”, la cual estaba dirigido a definir la relación que existe entre las variables de estudio. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptiva – correlacional, de corte transversal. Se llegó a la conclusión que entre las variables de estudio existe un nivel de correlación medio, ya que los resultados indicaron que existe un nivel de porcentaje de 0.0015 entre las variables. Esto se ve sustentado a partir de lo obtenido en la aplicación SPSS25.

Es así como Villoria y Ramírez (2013) nos indican que el G.E. tiene como finalidad la mejora de los procesos llevados por parte de la población en los órganos públicos. Señalan que el G.E. tiene como objetivo principal que la población tenga una mejor opinión sobre las entidades públicas, en las cuales se busca que con el paso del tiempo estas desarrollen los trámites de una manera más rápida y eficiente.

Con relación al objetivo específico 1, nuestros resultados arrojan que existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. Además, el nivel de correlación es de 0.746, lo que implica que existe una correlación alta. Nuestros resultados se ven totalmente contrapuestos por parte de los resultados obtenidos por Marin (2020) en su investigación titulada “Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020”, en la cual se concluyó que existe una correlación insignificante y de nivel muy bajo entre el gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes, lo cual puede llegar a interpretarse como que no importa el nivel de implementación del gobierno electrónico, ya que la eficiencia de la mesa de partes no se encuentra relacionados a este. Estos resultados – a pesar de ser contrapuestos con los antecedentes – son de valiosa importancia, ya que bajo el parámetro de que el gobierno electrónico tiene como objetivo transformar los procesos, servicios y procedimientos administrativo de manera digital para brindar un servicio eficiente y poder mejorar la administración pública, tal como lo explica Marín (2020), quien indica que la eficiencia se relaciona directamente con la determinación del cumplimiento de las necesidades y pedidos de los usuarios, la misma que tiene que ser totalmente exitosas. Estos resultados se ven contrapuestos por parte de Lira (2020) en su tesis titulada: “Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes”, quien al realizar una interpretación teológica a partir de sus resultados de correlación de variables, se puede determinar que existe una correlación alta y positiva entre el gobierno electrónico y la eficiencia de las mesas de partes, ya que esta última variable se encuentra como elemento principal de la satisfacción del usuario. Asimismo, se tiene lo indicado por parte de Guevara y Aquituari (2019) en su tesis

titulada: “Sistema de gobierno electrónico online y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017”, en la cual se llegó a determinar que existe una relación altamente significativa entre las variables de estudio, ya que la eficiencia de una sistema online que ha sido incorporado como parte de la modernización del gobierno electrónico, siempre llega a ser la parte más importante en la búsqueda de la satisfacción del usuario. Nos indica que la eficiencia será medida de diversas formas, pero con la sola obligación de lograr entender si existe o no la satisfacción del usuario a partir de la implementación de las diversas estrategias del gobierno electrónico. Para Marin (2020) la eficiencia corresponde al grado de simplicidad con la que cuentan las entidades equipadas con el G.E. la cual será evaluada en razón a su uso y accesibilidad por parte de los usuarios; es decir, se buscará evaluar bajo lo positivo del G.E., lo que corresponde a la facilidad de poder acceder a la información requerida, facilidad de entendimiento y facilidad de uso por parte de los usuarios. La eficiencia se relaciona directamente con la determinación del cumplimiento de las necesidades y pedidos de los usuarios, la misma que tiene que ser totalmente exitosas. Por su parte, Rojas et al. (2018) indican que la eficiencia corresponde a la capacidad de poder ordenar a una persona o de un objeto material, con la finalidad de poder tener un resultado determinado. No obstante, el autor citando a la RAE, señala que la eficiencia corresponde a aquel adjetivo con el que se logra medir la capacidad de una persona u objeto con respecto al cumplimiento de sus labores, para el cual se reducirán ciertas actuaciones.

Con relación al objetivo específico 2, nuestros resultados arrojan que existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. Además, el nivel de correlación es de 0.803, lo que implica que existe una correlación muy alta. Estos resultados se ven corroborados por parte de Marin (2020) en su investigación titulada “Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020”, en la cual se concluyó que existe una correlación positiva entre el gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes, lo cual puede ser interpretado que ante una mayor implementación del gobierno

electrónico, se tendrá una mejor aceptación con relación a la disponibilidad de la mesa de partes electrónica. Por su parte, Cobeñas (2020), en su tesis titulada “Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura”, la cual si bien se encontraba dirigido a definir la relación que existe entre las variables de estudio, indica que también existe una relación positiva entre el gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes. Se llegó a la conclusión que entre el gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes existe un nivel de correlación medio, ya que los resultados indicaron que existe un nivel de porcentaje de 0.0015 entre las variables. Esto se ve sustentado a partir de lo obtenido en la aplicación SPSS25. Ahora, Laksmi et al. (2016) consideran que la disponibilidad corresponde a una habilidad de realización sobre una actuación en especial, la cual fue requerida previamente bajo circunstancias y condiciones específicas entregadas en un determinado tiempo y espacio, para lo cual cuenta con los recursos requeridos. En efecto, corresponde a la destreza de un sujeto o un objeto para cumplir con un determinado mandato en diferentes momentos sin la necesidad de que exista un aviso previo, pero a su vez, esta disponibilidad corresponde a la actuación sin ningún tipo de fallas al momento de realizar lo mandado. Para Hernández (2011) la disponibilidad corresponde a facultad de medir los recursos que serán útiles para realizar una adecuada satisfacción de los usuarios.

Con relación al objetivo específico 3, nuestros resultados arrojan existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y el cumplimiento de sus objetivos de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. Además, el nivel de correlación es de 0.809, lo que implica que existe una correlación muy alta. Estos resultados se ven corroborados por parte de Marin (2020) en su investigación titulada “Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020”, en la cual se concluyó que existe una correlación positiva entre el gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes. Estos resultados pueden ser interpretados bajo la postura de que, ante una mayor implementación del gobierno electrónico, la eficiencia de la mesa de partes se elevará. Hay que tener en cuenta que según el propio autor la eficiencia

será medida a partir del cumplimiento de los objetivos a los que se llegó con la propia implementación. Esto se puede ver corroborado a partir del resultado estadístico, en donde se establece que entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de los objetivos de la mesa de partes existe un nivel de correlación medio, ya que los resultados indicaron que existe un nivel de porcentaje de 0.0015 entre las variables. Asimismo, se tiene lo indicado por Oré (2019) en su tesis titulada: “Estrategias para mejorar la aceptación de los servicios de gobierno electrónico en los ciudadanos - mapeo sistemático”. Se concluye que, con el fin de mejorar la aceptación de los ciudadanos y lograr la satisfacción del usuario, es necesario que las implementaciones realizadas por parte del gobierno cumplan con los objetivos planteados, ya que este corresponde a la parte importante que se toma en cuenta al momento de analizar la valoración de la implementación de la modernización del Gobierno Electrónico.

VI. CONCLUSIONES

- Se concluye que existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. Además, el nivel de correlación es de 0.878 lo que implica que existe una correlación muy alta.
- Se concluye que existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. Además, el nivel de correlación es de 0.746, lo que implica que existe una correlación alta.
- Se concluye que existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. Además, el nivel de correlación es de 0.803, lo que implica que existe una correlación muy alta.
- Se concluye que existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y el cumplimiento de sus objetivos de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. Además, el nivel de correlación es de 0.809, lo que implica que existe una correlación muy alta.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Municipio de Chorrillos abordar el desafío de la mejora continua de los servicios digitales, como es la mesa de partes electrónica, para que los usuarios cuenten con una solución confiable, ágil y segura en la presentación de escritos y reclamos.
- La entidad debe continuar con la implementación de programas de capacitación al personal administrativo, con el propósito que estén mejor preparados en el uso de las plataformas digitales y sea más eficiente el servicio que prestan al usuario de la mesa de partes electrónica.
- Se recomienda sobre la implementación del Gobierno Electrónico en la municipalidad de Chorrillos, continuar con la mejora de los servicios ofrecidos y al mismo tiempo, la evaluación de trámites que puedan ser migrados y convertidos en servicios digitales con el fin de coadyubar con la modernización del estado.
- Se recomienda en lo que respecta a la Satisfacción del Usuario, esta debe ser uno de los pilares más importante de la entidad, porque el administrado en su condición de usuario debe sentirse satisfecho del servicio que recibe, más aún en estos tiempos de pandemia donde la virtualidad se ha hecho necesario para el cumplimiento de los fines municipales; el aspecto positivo que trae consigo es la reducción de la brecha de la cultura digital, porque el usuario ha aprendido utilizar las herramientas digitales, les genera ahorro de tiempo, de dinero y comodidad; por lo que se recomienda innovar programas y charlas de capacitación al usuario sobre el uso de las plataformas digitales y los servicios electrónico que presta la entidad.

REFERENCIAS

- AAEAP. (2018). *Gobierno Electrónico: Una Mirada Detrás de la Pantalla*. Asociación Argentina de Estudios de Administración Pública. <https://aaeap.org.ar/ponencias/gobierno-electronico-una-mirada-detras-de-la-pantalla/>
- Alonso Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de La Educación Superior*, 45(178), 79–95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Alvarado Aguirre, P. F., Cevallos Vásquez, P. I., Moran Villamarin, E. D., & Preciado Ortiz, L. F. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100–116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Arcila, Carlos; Mosanlvo, Carolina; Ramos, Adriana; Santrich, C. (2014). Percepciones de los ciudadanos de barranquilla (Colombia) frente al gobierno electrónico. *Investigación & Desarrollo*, 22(1), 100–125. <https://www.redalyc.org/pdf/268/26831411005.pdf>
- Arias, Jesús; Villasís, Miguel; Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206.
- Armas, Roberto; Armas, A. (2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación* [Universidad de La Habana]. https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION
- Bautista, C. (2018). Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario. caso de análisis: Registro Civil de Ecuador. *Instituto de Altos Estudios Nacionales*, 1(1), 1–16.

<https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4858>

Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658–663. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>

Binimelis-Espinoza, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálysis*, 20(3), 448–457. <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>

CNTI. (2011). *Gobierno electrónico en la administración pública*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A28F3DB303BD1A8F05257C19005E083C/\\$FILE/1_pdfsam_diagnostico.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A28F3DB303BD1A8F05257C19005E083C/$FILE/1_pdfsam_diagnostico.pdf)

Cobeñas, M. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43542>

Criado, J; García, R. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión y Política Pública*, 22(1), 3–48. <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea1.pdf>

Fariño, Juan; Vera, Fanny; Cercado, Alicia; Velasco, Andrea; Llimaico, Mariana; Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista Científica Digital INSPILIP*, 2(2), 1–25. <https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacción-de-usuarios-y-calidad-.pdf>

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

García, Walter; Plascencia, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el

- Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124–149.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcci/v14n3/2227-1899-rcci-14-03-124.pdf>
- Germán, G; Rodríguez, B. (2017). El gobierno electrónico para Venezuela y sus implicaciones en el riesgo país. *Actualidad Contable Faces*, 20(34), 141–158.
<https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&id=GALE%7CA493275416&v=2.1&it=r&sid=bookmark-AONE&asid=ac9c0342>
- Guerrero Salgado, G. A. (2019). Tecnologías para la integración: análisis sobre tres experiencias de gobierno electrónico. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 1(4), 125–147.
https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n4.2017.44
- González, Bustamante; Ariene, Carbajal; González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97–129.
<https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&id=GALE%7CA619017603&v=2.1&it=r&sid=bookmark-AONE&asid=241433c4>
- Guamán, J. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://201.159.223.180/handle/3317/13453>
- Guerrero, A. (2021). *Gobierno Electrónico: Su estudio y perspectiva de desarrollo*. Gobierno Electrónico. http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/519/4/04_ISC_148_CAPITULO_III.pdf
- Guevara, Silver; Aquituari, B. (2019). *Sistema de gobierno electrónico online y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017* [Universidad Nacional de la Amazonía Peruana].
<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6229>
- Guillermo, F. (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la*

subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018 [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMO AGAMA FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMO%20AGAMA%20FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34(1), 349–368. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

La Cámara. (2020). *EL CAMINO DEL GOBIERNO PERUANO HACIA LA DIGITALIZACIÓN*. <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2020/09/200914.pdf>

Laksmi, Sanz; Benítez, Miguel; Rodríguez, Pedro; Caridad, M. (2016). Disposición y disponibilidad como indicadores para el transporte. *Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias*, 25(4), 64–73. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcta/v25n4/rcta08216.pdf>

Lira, J. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes* [Universidad Autónoma de Aguascalientes]. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1961>

López, Pedro; Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA* (Primera Ed).

López Córdova, J. (2017). El gobierno electrónico y los servicios públicos del marco legal español. *Perfiles de Ingeniería*, 12(12), 73–82. https://doi.org/10.31381/perfiles_ingenieria.v12i12.813

Marin, W. (2020). *Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020*. Universidad César Vallejo.

Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49.

<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>

Matteucci, M. (2011). *¿UNA MESA DE PARTES PUEDE CONDICIONAR LA ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON EL PAGO DE TRIBUTOS QUE SE ADEUDEN?* Blog PUCP. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2011/08/15/una-mesa-de-partes-puede-condicionar-la-entrega-de-documentacion-relacionada-con-el-pago-de-tributos-que-se-adeuden/>

Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 1–20. <https://doi.org/10.35426/IAv50n127.04>

Montero Marcos, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista En Gobierno y Gestión Pública*, 4(1), 32–56. <https://doi.org/10.24265/iggp.2017.v4n1.03>

Morales, Guillermo; Paucar, Yanet; León, César; Matos, Jean; Pujay, Oscar; Gutiérrez, E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311–1325. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329

Oré, A. (2019). *Estrategias para mejorar la aceptación de los servicios de gobierno electrónico en los ciudadanos - mapeo sistemático* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14988>

Pérez, Aylén; Suárez, A. (2014). Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos. *Biblios*, 1(54), 71–81. <https://www.redalyc.org/pdf/161/16134186006.pdf>

- Pillpe, Y. (2020). *Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49465>
- Quispe, O. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe_VOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rios Incio, F. A., Prado Morales, W. R., Cruzata-Martínez, A., & Alvarado del Águila, S. C. (2020). Análisis de la producción científica de universidades en Comunicación Social (2014 - 2018). *Propósitos y Representaciones*, 8(2), 1–18. <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8n2.558>
- Rodríguez, Rocío, Vera, P., & Marko, I. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5), 187–196. <https://doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>
- Rodríguez, Rufino. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163–179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7953214>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rojas, M; Jaimes, L; Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6), 11–26. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rosas, E. (2021). *Relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tambogrande, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63475>

- Salazar, Fátima; Suárez, A. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019* [Universidad de Piura]. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5192/AE-L_025.pdf?sequence=1
- Tejada, A. (2020). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. *Journal of Business*, 1(1), 260–272. <https://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/147>
- Torres, B. (2021). *Gobierno electrónico y su relación con la satisfacción de los colaboradores en el Gobierno Regional de Tumbes en el año 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55582>
- Valderrama, Santiago; Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis* (Primera Ed).
- Villoria, Manuel; Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: un análisis desde la teoría política. *Gestión y Política Pública*, 22(2), 69–103. <https://link.gale.com/apps/doc/A414694244/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=81082676>
- Zamora, Clarisa; Arrobo, Narcisa; Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(6), 15–23. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

ANEXOS

ANEXO 3: Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Gobierno electrónico	Corresponde a la herramienta idónea por medio del cual, los gobiernos logran comunicar a los ciudadanos sobre sus actividades realizadas y sobre el uso que se le encuentra dando a sus recursos. Germán y Rodríguez (2017)	La definición operacional del Gobierno Electrónico corresponde a la dimensión externa, interna y promoción	Externa	• Facilidad de uso	1-2	Ordinal Totalmente en desacuerdo (20-35) Desacuerdo (35-52) Indiferente (53-69) De acuerdo (70-86) Totalmente de acuerdo (87-100)
				• Calidad de servicio	3-4	
				• Nivel de interacción	5-6	
				• Nivel de seguridad	7	
			Interna	• Nivel de mejora	8-9	
				• Nivel de respuesta	10-11	
Promoción	• Nivel de evangelización de tics	12				
	• Nivel de Evangelización de sus servicios	13-14				
Satisfacción del usuario	Corresponde a una suma de procesos mentales, con relación entre lo esperado por parte del usuario y lo otorgado por parte del ente público. Febres y Mercado (2020)	La definición operacional de la Satisfacción del Usuario corresponde a la eficiencia, disponibilidad y cumplimiento.	Eficiencia	• Comprensión del uso del sistema	1-2	Ordinal Totalmente en desacuerdo (20-35) Desacuerdo (35-52) Indiferente (53-69) De acuerdo (70-86) Totalmente de acuerdo (87-100)
				• Percepción de éxito	3-5	
			Disponibilidad	• Disponibilidad del sistema	6-7	
				• Disponibilidad del soporte	8-9	
			Cumplimiento	• Nivel de valoración	10-11	
				• Ahorro de tiempo	12-13	

ANEXO 4: Matriz de Consistencia

Título: Gobierno electrónico y Satisfacción del usuario de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y el cumplimiento de sus objetivos de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021</p> <p>Identificar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y el cumplimiento de sus objetivos de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021</p> <p>Existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021</p> <p>Existe una relación significativa entre el Gobierno electrónico y el cumplimiento de sus objetivos de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021</p>	Variable 1: Gobierno Electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de uso • Calidad de servicio • Nivel de interacción • Nivel de seguridad 	1 al 7	a) Totalmente en desacuerdo (1)	b) Desacuerdo (2)
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de mejora • Nivel de respuesta 	8 al 11	c) Neutral (3)	d) Algo de acuerdo (4)
Promoción	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de evangelización de tics • Nivel de Evangelización de sus Servicios 	12 al 14	e) Totalmente de acuerdo (5)	Alto de 52 al 70			

VARIABLES E INDICADORES					
Variable 2: Satisfacción del usuario					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos	
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión del uso del sistema • Percepción de éxito 	1 al 5	a) Totalmente desacuerdo (1) en	Bajo de 13 al 30	
Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad del sistema • Disponibilidad del soporte 	6 al 9	b) Desacuerdo (2) c) Neutral (3) d) Algo de acuerdo (4)	Medio de 31 al 48	
Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de valoración • Ahorro de tiempo 	10 al 13	e) Totalmente de acuerdo (5)	Alto de 49 al 65	

Método	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético-deductivo Tipo: Básica Nivel: Descriptivo - Correlacional Diseño: No experimental	Población: 178,791 usuarios que utilizaron la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos Muestra: 384 usuarios que usaron la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos Muestreo: Probabilístico estratificado	Técnica: Encuestas Instrumentos: Cuestionario de Gobierno Electrónico Cuestionario de Satisfacción del Usuario	DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia INFERENCIAL: Rho Spearman $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ r_s = Coeficiente de correlación por rangos de rangos de Spearman D = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos

Anexo 5: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Gobierno electrónico

Mg Freddy Gamaniel Romaní Allende

Metodólogo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: EXTERNA							
1	Es sencillo el ingreso a la aplicación de la Municipalidad de Chorrillos.	X		X		X		
2	Resulta fácil el uso de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos.	X		X		X		
3	La aplicación conlleva todas las extensiones necesarias para la presentación de los documentos	X		X		X		
4	Surgen problemas al momento del ingreso a la aplicación o mesa de partes	X		X		X		
5	Prefiere realizar la presentación de documentos a través de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
6	Puede comunicarse directamente con algún asesor de la Municipalidad de Chorrillos.	X		X		X		
7	La aplicación de la Municipalidad de Chorrillos resulta ser segura para la presentación de documentos confidenciales	X		X		X		
	DIMENSIÓN: INTERNA							
8	La Institución actualiza constantemente sus servicios digitales	X		X		X		
9	Los trabajadores cuentan con el conocimiento adecuado a fin de brindar una atención eficaz a los usuarios de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		

10	Respuesta a tiempo ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
11	Solución brindada ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
DIMENSIÓN: PROMOCIÓN		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	La información Audio/Visual brindada por la Institución es idónea	X		X		X		
13	Las capacitaciones brindadas por la Institución en relación al adecuado manejo de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
14	La Institución da a conocer sus diversos servicios en línea brindados	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Freddy Gamaniel Romaní Allende

DNI: 25495800

Especialidad del validador: Maestro en Administración de la Educación

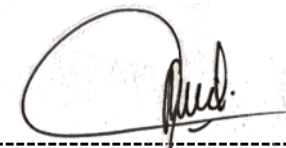
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ate, 25 de noviembre del 2021



Mg Freddy Gamaniel Romaní Allende

Metodólogo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del usuario

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1.-EFICIENCIA							
1	La información que brinda el servicio de la Mesa de partes Electrónica es la adecuada y comprensible	x		x		x		
2	El manual de uso de la aplicación resulta ser totalmente adecuada	x		x		x		
3	La aplicación instaurada por la Municipalidad de Chorrillos cumplió las expectativas	x		x		x		
4	La Mesa de Partes Electrónica presenta problemas a la conexión de internet	x		x		x		
5	Las consultas realizadas se encuentran respondidas satisfactoriamente	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2.-DISPONIBILIDAD							
6	La Mesa de Partes Electrónica se encuentra disponible los 365 días del año	x		x		x		
7	La presentación de documentos se puede realizar en cualquier momento	x		x		x		
8	El servicio de soporte se encuentra disponible a cualquier hora y día	x		x		x		

9	La entidad le ofrece soluciones en caso existan dificultades de acceso	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3.-CUMPLIMIENTO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Los resultados del uso de la Mesa de Partes Electrónica fueron los esperados	X		X		X		
11	Recomendaría el uso de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
12	Está satisfecho con la implementación de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
13	El tiempo invertido en el uso de la Mesa de Partes Electrónica es menor comparado a la Mesa de Partes Física	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Freddy Gamaniel Romaní Allende

DNI: 25495800

Especialidad del validador: Maestro en Administración de la Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ate, 25 de noviembre del 2021



Mg Freddy Gamaniel Romaní Allende

Metodólogo

ENCUESTA DE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

El presente cuestionario fue realizado con la finalidad de analizar la variable Gobierno Electrónico, para lo cual se solicita que marque con la mayor sinceridad posible lo redactado líneas abajo. Asimismo, es necesario mencionar que:

- 1 significa "Totalmente en desacuerdo"
- 2 significa "Desacuerdo"
- 3 significa "Indiferente"
- 4 significa "De acuerdo"
- 5 significa "Totalmente de acuerdo"

Nº	GOBIERNO ELECTRÓNICO	1	2	3	4	5
Externa						
1	Es sencillo el ingreso a la aplicación de la Municipalidad de Chorrillos.					
2	Resulta fácil el uso de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos.					
3	La aplicación conlleva todas las extensiones necesarias para la presentación de los documentos.					
4	Surgen problemas al momento del ingreso a la aplicación o mesa de partes					
5	Prefiere realizar la presentación de documentos a través de la Mesa de Partes Electrónica					
6	Puede comunicarse directamente con algún asesor de la Municipalidad de Chorrillos.					
7	La aplicación de la Municipalidad de Chorrillos resulta ser segura para la presentación de documentos confidenciales					
Interna						
8	La Institución actualiza constantemente sus servicios digitales					
9	Los trabajadores cuentan con el conocimiento adecuado a fin de brindar una atención eficaz a los usuarios de la Mesa de Partes Electrónica					
10	Respuesta a tiempo ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica					
11	Solución brindada ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica					
Promoción						
12	La información Audio/Visual brindada por la Institución es idónea					
13	Las capacitaciones brindadas por la Institución en relación al adecuado manejo de la Mesa de Partes Electrónica.					
14	La Institución da a conocer sus diversos servicios en línea brindados					

ENCUESTA DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El presente cuestionario fue realizado con la finalidad de analizar la variable satisfacción del usuario, para lo cual se solicita que marque con la mayor sinceridad posible lo redactado líneas abajo. Asimismo, es necesario mencionar que:

- 1 significa "Totalmente en desacuerdo"
- 2 significa "Desacuerdo"
- 3 significa "Indiferente"
- 4 significa "De acuerdo"
- 5 significa "Totalmente de acuerdo"

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1	2	3	4	5
Eficiencia						
1	La información que brinda el servicio de la Mesa de partes Electrónica es la adecuada y comprensible					
2	El manual de uso de la aplicación resulta ser totalmente adecuada					
3	La aplicación instaurada por la Municipalidad de Chorrillos cumplió las expectativas					
4	La Mesa de Partes Electrónica presenta problemas a la conexión de internet					
5	Las consultas realizadas se encuentran respondidas satisfactoriamente					
Disponibilidad						
6	La Mesa de Partes Electrónica se encuentra disponible los 365 días del año					
7	La presentación de documentos se puede realizar en cualquier momento					
8	El servicio de soporte se encuentra disponible a cualquier hora y día					
9	La entidad le ofrece soluciones en caso existan dificultades de acceso					
Cumplimiento						
10	Los resultados del uso de la Mesa de Partes Electrónica fueron los esperados					
11	Recomendaría el uso de la Mesa de Partes Electrónica					
12	Está satisfecho con la implementación de la Mesa de Partes Electrónica					
13	El tiempo invertido en el uso de la Mesa de Partes Electrónica es menor comparado a la Mesa de Partes Física					

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Gobierno electrónico
Dr. German Vicente Garay Flores
Juez Validador

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: EXTERNA							
1	Es sencillo el ingreso a la aplicación de la Municipalidad de Chorrillos.	X		X		X		
2	Resulta fácil el uso de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos.	X		X		X		
3	La aplicación conlleva todas las extensiones necesarias para la presentación de los documentos	X		X		X		
4	Surgen problemas al momento del ingreso a la aplicación o mesa de partes	X		X		X		
5	Prefiere realizar la presentación de documentos a través de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
6	Puede comunicarse directamente con algún asesor de la Municipalidad de Chorrillos.	X		X		X		
7	La aplicación de la Municipalidad de Chorrillos resulta ser segura para la presentación de documentos confidenciales	X		X		X		
	DIMENSIÓN: INTERNA							
8	La Institución actualiza constantemente sus servicios digitales	X		X		X		
9	Los trabajadores cuentan con el conocimiento adecuado a fin de	X		X		X		

	brindar una atención eficaz a los usuarios de la Mesa de Partes Electrónica							
10	Respuesta a tiempo ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
11	Solución brindada ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
	DIMENSIÓN: PROMOCIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	La información Audio/Visual brindada por la Institución es idónea	X		X		X		
13	Las capacitaciones brindadas por la Institución en relación al adecuado manejo de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
14	La Institución da a conocer sus diversos servicios en línea brindados	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Garay Flores, Germán Vicente

DNI: 10790283

Especialidad del validador: Estadística e investigación científica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Germán Vicente Garay Flores

}

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del usuario

Dr. German Vicente Garay Flores

Juez Validador

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1.-EFICIENCIA							
1	La información que brinda el servicio de la Mesa de partes Electrónica es la adecuada y comprensible	X		X		X		
2	El manual de uso de la aplicación resulta ser totalmente adecuada	X		X		X		
3	La aplicación instaurada por la Municipalidad de Chorrillos cumplió las expectativas	X		X		X		
4	La Mesa de Partes Electrónica presenta problemas a la conexión de internet	X		X		X		
5	Las consultas realizadas se encuentran respondidas satisfactoriamente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2.-DISPONIBILIDAD							
6	La Mesa de Partes Electrónica se encuentra disponible los 365 días del año	X		X		X		
7	La presentación de documentos se puede realizar en cualquier momento	X		X		X		
8	El servicio de soporte se encuentra disponible a cualquier hora y día	X		X		X		

9	La entidad le ofrece soluciones en caso existan dificultades de acceso	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3.-CUMPLIMIENTO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Los resultados del uso de la Mesa de Partes Electrónica fueron los esperados	X		X		X		
11	Recomendaría el uso de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
12	Está satisfecho con la implementación de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
13	El tiempo invertido en el uso de la Mesa de Partes Electrónica es menor comparado a la Mesa de Partes Física	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Garay Flores, Germán Vicente

DNI: 10790283

Especialidad del validador: Estadística e investigación científica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ate, 25 de noviembre del 2021



Dr. Germán Vicente Garay Flores

ENCUESTA DE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

El presente cuestionario fue realizado con la finalidad de analizar la variable Gobierno Electrónico, para lo cual se solicita que marque con la mayor sinceridad posible lo redactado líneas abajo. Asimismo, es necesario mencionar que:

- 1 significa "Totalmente en desacuerdo"
- 2 significa "Desacuerdo"
- 3 significa "Indiferente"
- 4 significa "De acuerdo"
- 5 significa "Totalmente de acuerdo"

Nº	GOBIERNO ELECTRÓNICO	1	2	3	4	5
Externa						
1	Es sencillo el ingreso a la aplicación de la Municipalidad de Chorrillos.					
2	Resulta fácil el uso de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos.					
3	La aplicación conlleva todas las extensiones necesarias para la presentación de los documentos.					
4	Surgen problemas al momento del ingreso a la aplicación o mesa de partes					
5	Prefiere realizar la presentación de documentos a través de la Mesa de Partes Electrónica					
6	Puede comunicarse directamente con algún asesor de la Municipalidad de Chorrillos.					
7	La aplicación de la Municipalidad de Chorrillos resulta ser segura para la presentación de documentos confidenciales					
Interna						
8	La Institución actualiza constantemente sus servicios digitales					
9	Los trabajadores cuentan con el conocimiento adecuado a fin de brindar una atención eficaz a los usuarios de la Mesa de Partes Electrónica					
10	Respuesta a tiempo ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica					
11	Solución brindada ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica					
Promoción						
12	La información Audio/Visual brindada por la Institución es idónea					
13	Las capacitaciones brindadas por la Institución en relación al adecuado manejo de la Mesa de Partes Electrónica.					
14	La Institución da a conocer sus diversos servicios en línea brindados					

ENCUESTA DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El presente cuestionario fue realizado con la finalidad de analizar la variable satisfacción del usuario, para lo cual se solicita que marque con la mayor sinceridad posible lo redactado líneas abajo. Asimismo, es necesario mencionar que:

- 1 significa "Totalmente en desacuerdo"
- 2 significa "Desacuerdo"
- 3 significa "Indiferente"
- 4 significa "De acuerdo"
- 5 significa "Totalmente de acuerdo"

Nº	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1	2	3	4	5
Eficiencia						
1	La información que brinda el servicio de la Mesa de partes Electrónica es la adecuada y comprensible					
2	El manual de uso de la aplicación resulta ser totalmente adecuada					
3	La aplicación instaurada por la Municipalidad de Chorrillos cumplió las expectativas					
4	La Mesa de Partes Electrónica presenta problemas a la conexión de internet					
5	Las consultas realizadas se encuentran respondidas satisfactoriamente					
Disponibilidad						
6	La Mesa de Partes Electrónica se encuentra disponible los 365 días del año					
7	La presentación de documentos se puede realizar en cualquier momento					
8	El servicio de soporte se encuentra disponible a cualquier hora y día					
9	La entidad le ofrece soluciones en caso existan dificultades de acceso					
Cumplimiento						
10	Los resultados del uso de la Mesa de Partes Electrónica fueron los esperados					
11	Recomendaría el uso de la Mesa de Partes Electrónica					
12	Está satisfecho con la implementación de la Mesa de Partes Electrónica					
13	El tiempo invertido en el uso de la Mesa de Partes Electrónica es menor comparado a la Mesa de Partes Física					

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Gobierno electrónico
Mg. Eduardo Martínez Ponce
Juez Validador

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: EXTERNA							
1	Es sencillo el ingreso a la aplicación de la Municipalidad de Chorrillos.	X		X		X		
2	Resulta fácil el uso de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos.	X		X		X		
3	La aplicación conlleva todas las extensiones necesarias para la presentación de los documentos	X		X		X		
4	Surgen problemas al momento del ingreso a la aplicación o mesa de partes	X		X		X		
5	Prefiere realizar la presentación de documentos a través de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
6	Puede comunicarse directamente con algún asesor de la Municipalidad de Chorrillos.	X		X		X		
7	La aplicación de la Municipalidad de Chorrillos resulta ser segura para la presentación de documentos confidenciales	X		X		X		
	DIMENSIÓN: INTERNA							
8	La Institución actualiza constantemente sus servicios digitales	X		X		X		

9	Los trabajadores cuentan con el conocimiento adecuado a fin de brindar una atención eficaz a los usuarios de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
10	Respuesta a tiempo ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
11	Solución brindada ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
DIMENSIÓN: PROMOCIÓN		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	La información Audio/Visual brindada por la Institución es idónea	X		X		X		
13	Las capacitaciones brindadas por la Institución en relación al adecuado manejo de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
14	La Institución da a conocer sus diversos servicios en línea brindados	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Eduardo Martínez Ponce

DNI: 43337343

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

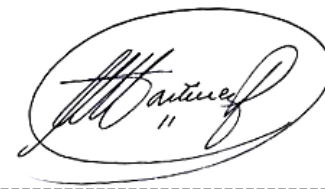
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ate, 25 de noviembre del 2021



Mg Eduardo Martínez Ponce

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del usuario
Mg. Eduardo Martínez Ponce
Juez Validador

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1.-EFICIENCIA							
1	La información que brinda el servicio de la Mesa de partes Electrónica es la adecuada y comprensible	X		X		X		
2	El manual de uso de la aplicación resulta ser totalmente adecuada	X		X		X		
3	La aplicación instaurada por la Municipalidad de Chorrillos cumplió las expectativas	X		X		X		
4	La Mesa de Partes Electrónica presenta problemas a la conexión de internet	X		X		X		
5	Las consultas realizadas se encuentran respondidas satisfactoriamente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2.-DISPONIBILIDAD							
6	La Mesa de Partes Electrónica se encuentra disponible los 365 días del año	X		X		X		
7	La presentación de documentos se puede realizar en cualquier momento	X		X		X		
8	El servicio de soporte se encuentra disponible a cualquier hora y día	X		X		X		
9	La entidad le ofrece soluciones en caso existan dificultades de acceso	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3.-CUMPLIMIENTO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Los resultados del uso de la Mesa de Partes Electrónica fueron los esperados	X		X		X		
11	Recomendaría el uso de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
12	Está satisfecho con la implementación de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
13	El tiempo invertido en el uso de la Mesa de Partes Electrónica es menor comparado a la Mesa de Partes Física	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Eduardo Martínez Ponce

DNI: 43337343

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

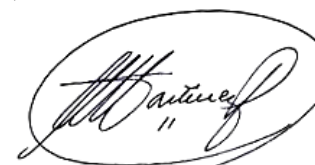
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ate, 25 de noviembre del 2021



Mg Eduardo Martínez Ponce

ENCUESTA DE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

El presente cuestionario fue realizado con la finalidad de analizar la variable Gobierno Electrónico, para lo cual se solicita que marque con la mayor sinceridad posible lo redactado líneas abajo. Asimismo, es necesario mencionar que:

- 1 significa "Totalmente en desacuerdo"
- 2 significa "Desacuerdo"
- 3 significa "Indiferente"
- 4 significa "De acuerdo"
- 5 significa "Totalmente de acuerdo"

N°	GOBIERNO ELECTRÓNICO	1	2	3	4	5
Externa						
1	Es sencillo el ingreso a la aplicación de la Municipalidad de Chorrillos.					
2	Resulta fácil el uso de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos.					
3	La aplicación conlleva todas las extensiones necesarias para la presentación de los documentos.					
4	Surgen problemas al momento del ingreso a la aplicación o mesa de partes					
5	Prefiere realizar la presentación de documentos a través de la Mesa de Partes Electrónica					
6	Puede comunicarse directamente con algún asesor de la Municipalidad de Chorrillos.					
7	La aplicación de la Municipalidad de Chorrillos resulta ser segura para la presentación de documentos confidenciales					
Interna						
8	La Institución actualiza constantemente sus servicios digitales					
9	Los trabajadores cuentan con el conocimiento adecuado a fin de brindar una atención eficaz a los usuarios de la Mesa de Partes Electrónica					
10	Respuesta a tiempo ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica					
11	Solución brindada ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica					
Promoción						
12	La información Audio/Visual brindada por la Institución es idónea					
13	Las capacitaciones brindadas por la Institución en relación al adecuado manejo de la Mesa de Partes Electrónica.					
14	La Institución da a conocer sus diversos servicios en línea brindados					

ENCUESTA DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El presente cuestionario fue realizado con la finalidad de analizar la variable satisfacción del usuario, para lo cual se solicita que marque con la mayor sinceridad posible lo redactado líneas abajo. Asimismo, es necesario mencionar que:

- 1 significa "Totalmente en desacuerdo"
- 2 significa "Desacuerdo"
- 3 significa "Indiferente"
- 4 significa "De acuerdo"
- 5 significa "Totalmente de acuerdo"

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1	2	3	4	5
Eficiencia						
1	La información que brinda el servicio de la Mesa de partes Electrónica es la adecuada y comprensible					
2	El manual de uso de la aplicación resulta ser totalmente adecuada					
3	La aplicación instaurada por la Municipalidad de Chorrillos cumplió las expectativas					
4	La Mesa de Partes Electrónica presenta problemas a la conexión de internet					
5	Las consultas realizadas se encuentran respondidas satisfactoriamente					
Disponibilidad						
6	La Mesa de Partes Electrónica se encuentra disponible los 365 días del año					
7	La presentación de documentos se puede realizar en cualquier momento					
8	El servicio de soporte se encuentra disponible a cualquier hora y día					
9	La entidad le ofrece soluciones en caso existan dificultades de acceso					
Cumplimiento						
10	Los resultados del uso de la Mesa de Partes Electrónica fueron los esperados					
11	Recomendaría el uso de la Mesa de Partes Electrónica					
12	Está satisfecho con la implementación de la Mesa de Partes Electrónica					
13	El tiempo invertido en el uso de la Mesa de Partes Electrónica es menor comparado a la Mesa de Partes Física					

Anexo 6: Autorización de aplicación de instrumento



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 06 de Diciembre del 2021

Carta de Presentación N° 033 – 2021 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Señor(a)
Mg. Augusto Miyashiro Ushikubo
Municipalidad Distrital de Chorrillos
Alcalde
Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CACERES SALCEDO EDITH GUILLERMINA N° DNI 15431210** y código de matrícula **N°7002544358**, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE MESA DE PARTES ELECTRÓNICA DE LA MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS, 2021

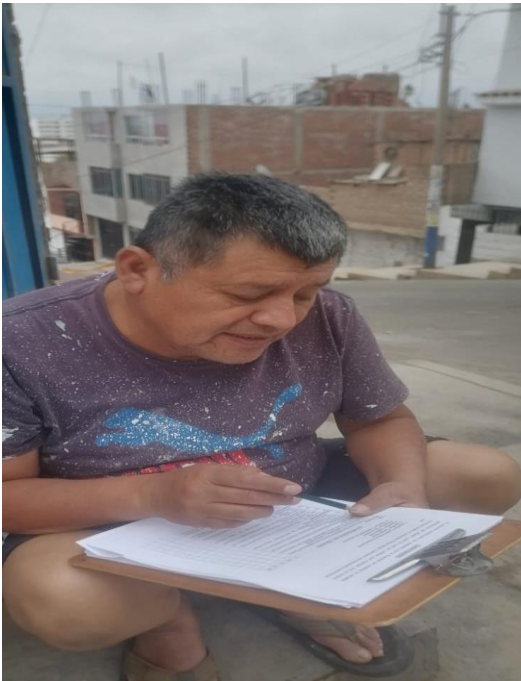
En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.



Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

**Anexo 7: Entrevista a los usuarios de la Mesa de partes electrónica de la
Municipalidad de Chorrillos, 2021.**



Anexo 8: Base de Datos Variable 1: Gobierno electrónico

GOBIERNO ELECTRONICO														
N°	EXTERNA					INTERNA					PROMOCION			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4	3
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4
4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1	1	1	1
6	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
8	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
9	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	2	1	1	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	1
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1	1	2
17	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
18	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1
19	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
23	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
26	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
28	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
29	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
30	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
31	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
32	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
33	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
34	4	4	2	4	5	2	2	2	3	1	1	4	3	4
35	4	4	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1
36	3	2	2	5	1	2	1	3	2	3	2	3	3	3
37	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
39	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1
40	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1
45	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
46	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4
49	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3
50	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4
51	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3
52	2	2	2	4	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2
53	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
55	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3
56	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
57	3	2	4	3	5	5	3	3	4	1	2	3	5	5
58	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
59	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2
60	4	4	3	5	3	3	5	2	2	2	2	4	4	4
61	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
62	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
64	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
65	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
67	1	1	1	1	2	4	1	3	3	1	1	5	5	5
68	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
69	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
71	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
72	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3		3	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
74	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1
75	2	2	4	4	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4
76	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2
77	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
79	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2
80	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
81	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1
82	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
83	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
84	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2

86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	1	1	1
88	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
90	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
91	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
92	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
93	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
94	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2
95	2	3	3	2	4	1	1	2	2	2	1	3	3	3
96	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
99	3	3	3	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2
100	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
101	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
102	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
103	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1
104	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4
105	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4
106	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
108	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
109	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
110	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3
111	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
112	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
113	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	5
114	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4
115	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
116	4	3	4	4	5	2	3	2	3	3	3	3	2	4
117	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
118	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
120	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2
121	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
122	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1
123	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2
126	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
127	1	2	2	3	2	1	5	1	3	2	4	4	4	1
128	4	4	4	3	5	1	4	1	3	1	4	4	4	1
129	4	4	4	3	5	2	4	1	3	1	4	5	3	1
130	3	2	2	2	2	3	3	1	2	1	1	2	2	1

131	4	4	4	3	5	1	4	1	3	1	4	4	4	1
132	3	4	4	3	5	1	4	1	3	1	4	5	5	5
133	4	4	4	3	5	1	4	1	3	1	4	4	4	1
134	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
135	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
136	4	4	4	3	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
137	2	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
138	2	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	2	4	4
139	4	4	4	3	5	1	4	1	3	1	4	4	4	1
140	4	4	4	3	5	1	4	1	3	1	4	4	4	1
141	4	4	2	3	5	1	4	1	3	1	4	3	4	1
142	4	4	4	2	5	1	2	1	2		3	1	4	2
143	4	4	4	3	5	1	4	1	3	1	4	4	4	1
144	4	4	4	3	5	1	4	1	2	1	2	2	4	1
145	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
146	1	4	4	2	4	2	5	4	4	4	4	2	4	4
147	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4
148	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
149	4	4	4	2	5	3	5	4	4	4	4	2	4	4
150	5	5	5	3	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	3	5	1	4	1	3	1	4	4	4	1
152	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	5	5
153	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
154	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
155	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
156	5	5	5	5	5	1	4	2	2	1	2	3	3	2
157	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	3	2	4	4
158	4	4	3	4	1	4	4	1	3	1	4	4	4	3
159	4	4	4	3	5	1	4	1	1	1	3	4	4	1
160	4	4	2	1	1	1	1	4	1	3	3	3	4	2
161	4	4	4	3	5	1	4	1	3	1	4	4	4	1
162	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
163	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
164	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
165	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
166	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
167	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
170	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
171	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
172	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
173	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3
174	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
175	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4

176	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
177	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
178	4	4	4	3	5	1	5	3	3	1	4	4	4	4
179	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
180	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
181	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
182	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3
183	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3
184	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3
185	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3
186	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3
187	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
188	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	4	4	2	3	5	1	4	3	3	1	2	4	4	2
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	4	4	1	2	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2
200	4	4	2	3	5	1	4	3	3	1	2	4	4	2
201	4	4	2	3	5	1	4	3	3	1	2	4	4	2
202	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
203	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
204	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
205	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
206	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
207	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
208	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
209	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
210	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
211	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
212	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
213	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
214	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
215	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
216	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4
217	5	5	5	5	5	1	4	2	2	1	2	3	3	2
218	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	3	2	4	4
219	4	4	3	4	1	4	4	1	3	1	4	4	4	3
220	4	4	4	3	5	1	4	1	1	1	3	4	4	1

311	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
312	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
313	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
314	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
315	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
316	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
317	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
318	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
319	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
320	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
321	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
322	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
323	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
324	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
325	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
326	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
327	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
328	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4	3
329	4	1	4	3	1	4	4	4	4	2	3	5	3	5
330	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
331	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	1	1
332	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
333	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
336	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2
337	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
338	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
339	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
340	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
341	4	4	2	4	5	2	2	2	3	1	1	4	3	4
342	4	4	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1
343	3	2	2	5	1	2	1	3	2	3	2	3	3	3
344	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
345	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
346	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
349	4	4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4
350	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
351	5	2	5	1	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
352	5	2	5	1	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
353	5	2	5	1	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
354	5	2	5	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
355	5	2	5	1	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4

356	5	2	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
357	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
358	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
359	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
360	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2
361	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2
362	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
363	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
364	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
365	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
366	4	4	2	4	5	2	2	2	3	1	1	4	3	4
367	4	4	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1
368	3	2	2	5	1	2	1	3	2	3	2	3	3	3
369	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
370	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
371	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
374	5	5	5	5	1	5	5	3	3	3	3	4	4	4
375	4	4	4	4	1	4	4	2	3	3	3	5	5	5
376	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
377	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
378	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	5
379	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4
380	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
381	4	3	4	4	5	2	3	2	3	3	3	3	2	4
382	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
383	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
384	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3

Anexo 9: Variable 2: Satisfacción del usuario

SATISFACCION DEL USUARIO													
N°	EFICIENCIA					DISPONIBILIDAD					CUMPLIMIENTO		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2	5	1	1	1	5	4	2	2	2	2	2	2	5
3	3	2	2	4	2	1	2	2	4	2	4	3	2
4	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
5	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	3	1	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	2	3	1	1	1	2	2		3	2	1	2	1
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2
16	4	4	3	3	4	3	2	2	3	1	3	1	3
17	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
18	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1
19	2	2	2		2	2	2		2	2	2		2
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
22	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
29	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
30	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3
31	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2
32	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2
33	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
34	3	2	5	3	3	5	2	4	1	2	2	2	2
35	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
36	5	5	4	2	4	4	5	4	3	3	3	4	4

37	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
38	2	1	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1
39	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
44	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1
45	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
46	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
47	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
48	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4
49	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
50	3	4	4	1	3	2	1	1	2	3	3	3	3
51	4	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	2	4
52	4	4	4	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2
53	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3
57	3	2	4	4	4	4	4	4	3	1	5	4	4
58	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3
59	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3
60	2	1	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4
61	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
62	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
63	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
64	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	4
65	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	1	1	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	2	4	4
68	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
69	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
71	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2
72	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
73	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
74	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
75	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	2	2	4
76	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3
77	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2

78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
79	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
80	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3
83	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
84	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3
85	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	3	4	3	2	2	4	1	3	1	3
88	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
89	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
93	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	4
94	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3
95	3	4	2	2	2	4	4	1	1	1	2	4	3
96	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
97	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	1	2	3
98	2	2	1	4	1	2	3	2	1	3	1	2	2
99	2	3	1	3	1	1	3	2	1	1	2	2	2
100	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
101	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1
102	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
103	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
104	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3
105	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
106	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
107	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3
108	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
111	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
112	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
113	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5
114	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5
115	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
116	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	2	5
117	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2
118	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4

119	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
120	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2
121	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2
122	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1
123	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1
126	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4
127	5	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3
128	5	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3
129	5	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3
130	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3
131	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1
132	5	5	5	1	5	2	2	2	3	2	2	2	1
133	5	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3
134	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
135	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
136	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
137	3	4	4	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
138	2	2	2	4	5	5	2	1	4	4	5	5	5
139	3	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3
140	5	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3
141	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3
142	1	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3
143	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
144	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3
145	3	4	3	1	4	5	5	5	2	3	5	5	5
146	3	4	3	1	4	5	5	5	4	4	5	5	5
147	3	4	3	1	4	5	5	5	3	3	5	5	5
148	3	4	3	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5
149	3	4	3	1	4	5	5	4	4	3	4	4	4
150	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	5		4
151	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4
152	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
153	3	4	3	1	4	5	5	5	3	3	5	5	5
154	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
155	3	4	4	1	4	5	5	5	5	4	4	4	4
156	3	4	3	1	4	5	5	5	3	3	4	4	4
157	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
158	5	3	5	1	4	4	4	4	4	2	3	2	3
159	4	4	4	3	3	1	1	1	3	3	3	5	1

160	5	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3
161	4	4	4	3	5	2	2	2	3	2	2	2	3
162	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
163	3	4	3	1	3	5	5	5	3	3	5	5	5
164	3	5	3	1	4	5	5	5	3	3	5	3	5
165	3	4	3	1	4	5	5	4	3	4	4	4	4
166	3	4	3	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5
167	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	4	3	1	4	4	4	4	4	3	5	5	5
170	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
171	3	4	2	4	2	5	5	5	4	3	5	5	5
172	4	4	2	5	3	4	4	4	3	2	4	5	5
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
175	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
176	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
177	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
178	3	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
179	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
180	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
181	3	5	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
182	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
183	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
184	3	4	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
185	3	4	3	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4
186	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
187	3	4	3	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	4	4	4	2	4	4	3	3	2	1	2	2	5
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	5	2	5
200	4	4	4	2	4	4	3	3	2	1	2	2	5

324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	5
329	3	1	1	4	1	1	2	2	4	2	4	4	5
330	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
331	1	2	2	1	3	3	3	2	2	4	3	1	3
332	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
333	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
336	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1
337	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4
338	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2
339	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2
340	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
341	3	2	5	3	3	5	2	4	1	2	2	2	2
342	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
343	5	5	4	2	4	4	5	4	3	3	3	4	4
344	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
345	2	1	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1
346	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
348	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
351	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
352	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
353	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
354	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
355	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
356	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
357	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
358	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3
361	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3
362	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4
363	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2
364	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2

