



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la municipalidad  
distrital de Morales, 2023

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

**AUTORA:**

Cortez Villegas, Lorena (orcid.org/0000-0002-5796-0112)

**ASESORES:**

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

Dr. Sánchez Dávila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO - PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A mi hija, Elena Gisel por ser mi mayor motivación e inspiración desde su llegada a mi vida, quien con su cariño y amor llena mis días de alegría y fuerza para seguir adelante en este largo proceso de aprendizaje.

A mis padres y hermana por ser mi soporte incondicional, dándome su apoyo en el cuidado de mi hija, y de esta manera lograr mis objetivos trazados como profesional.

Lorena

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, por ser mi guía en este largo camino llamado vida, brindándome la fuerza y sabiduría necesaria para lograr todos mis objetivos y sueños.

A mis padres por su constante motivación y consejos basados en sus experiencias vividas a lo largo de los años, de esa manera lograr entender que todo sacrificio tiene su recompensa.

A Tania Ruiz, quien gracias a su predisposición en la empresa en la que laboro me pudo facilitar los permisos necesarios para asistir a las clases de posgrado en tanto eran virtuales y presenciales. Por sus consejos y aliento para desarrollarme profesionalmente, y de esta manera lograr el éxito en mi vida.

La autora



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.", cuyo autor es CORTEZ VILLEGAS LORENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 14:28:57
SANCHEZ DAVILA KELLER <b>DNI:</b> 41997504 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 04-08-2023 21:39:03

Código documento Trilce: TRI - 0640990



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CORTEZ VILLEGAS LORENA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CORTEZ VILLEGAS LORENA <b>DNI:</b> 72572533 <b>ORCID:</b> 000-0002-5796-0112	Firmado electrónicamente por: LCORTEZV el 06-08- 2023 10:08:55

Código documento Trilce: INV - 1241917

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>20</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	20
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ...	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.5. Procedimientos .....	27
3.6. Método de análisis de datos .....	28
3.7. Aspectos éticos.....	28
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>30</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>36</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>40</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>50</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación de los instrumentos .....	26
Tabla 2 Nivel de gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 .....	30
Tabla 3 Nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 .....	31
Tabla 4 Prueba de normalidad .....	32
Tabla 5 Relación entre las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales.....	33
Tabla 6 Relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales.....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estimación del coeficiente determinante ( $R^2$ ) del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios .....	35
---	----

## RESUMEN

Para el presente trabajo, el objetivo general fue el de determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. Se ha trabajado bajo un enfoque cuantitativo, básico, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional; la población estuvo conformada por 26,320 pobladores del distrito de Morales según cifras del INEI, mientras que la muestra, bajo la aplicación de una fórmula, fue de solo 379 pobladores. El instrumento de recaudación de datos para cada variable fue el cuestionario. Como resultados principales, se encontró que el gobierno electrónico, así como la satisfacción de los usuarios es baja según el 55 % y el 53 % respectivamente. La conclusión principal a la que se arribó, señala que el gobierno electrónico presentó una correlación positiva muy alta con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 según la prueba de Rho de Spearman, además de que con la misma prueba, fue posible aceptar como válida la hipótesis alterna formulada por la investigadora, al haberse obtenido un p valor menor a 0,01.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, Tecnologías de la información, Estado, digitalización, Administración pública

## ABSTRACT

For the present work, the general objective was to determine the relationship that exists between the electronic government and the satisfaction of the users of the District Municipality of Morales, 2023. It has been worked under a quantitative, basic, non-experimental, cross-sectional approach, descriptive and correlational; The population was made up of 26,320 residents of the Morales district according to INEI figures, while the sample, under the application of a formula, was only 379 residents. The data collection instrument for each variable was the questionnaire. As main results, it was found that electronic government, as well as user satisfaction, is low according to 55% and 53% respectively. The main conclusion reached indicates that the electronic government presented a very high positive correlation with the satisfaction of the users of the District Municipality of Morales, 2023 according to the Rho de Spearman test, in addition to the fact that with the same test, it was possible to accept as valid the alternate hypothesis formulated by the researcher, having obtained a p value less than 0.01.

**Keywords:** Electronic government, Information technologies, State, digitization, Public administration

## I. INTRODUCCIÓN

Es notorio que desde ya hace unas décadas atrás, el mundo se ha encontrado expuesto ante una gran variedad de cambios significativos, que finalmente han llevado a los gobiernos de cada país alrededor del mundo, a la necesidad de poder migrar y cambiar la manera en la que venían trabajando y la forma en la que se contactaban y entregaban los servicios con la población; uno de estos cambios, fue generado como medida y exigencia de la pandemia mundial por COVID-19, pues, esta conllevó tanto al sector privado como el sector público a paralizar completamente sus actividades, para posteriormente retomarlas mediante protocolos de bioseguridad, dentro de las cuales, resaltaba el teletrabajo, aspecto que impuso la necesidad de acatar al 100% el gobierno digital en cada país. Como ejemplo de lo mencionado, Estonia fue uno de los primeros países en los que se implementó el gobierno electrónico a nivel de cada uno de sus gobiernos locales a efectos de poder interactuar de manera directa con sus pobladores, lo que conllevó a que, durante gran parte de la evolución de la pandemia, el gobierno pudiera seguir trabajando y escuchando a su gente (United Nations, 2020).

Por otro lado, es importante a destacar que durante el 2020, Europa se posicionó en el primer puesto respecto al Índice de desarrollo del gobierno electrónico o mejor conocido como EGDI por sus siglas en el idioma anglosajón, en comparación al resto del mundo con una puntuación final de 0.82, por encima de continentes con mayor desarrollo tecnológico como Asia y las Américas que apenas lograron alcanzar puntuaciones de 0.64 y 0.63 respectivamente; este índice, evalúa al gobierno electrónico, es decir, se centra en la evaluación de la cercanía que tiene el Estado con cada uno de sus ciudadanos, respecto a tres indicadores, siendo estos relacionados a los servicios en línea, la infraestructura en cuanto a telecomunicaciones se refiere así como el personal destinado para realizar dicho trabajo, siendo de esta manera el continente Europeo, aquel que logró no solo emplear de manera efectiva los recursos tecnológicos y digitales disponibles, sino que además, logró mantener la entrega de los servicios que se venían dando de manera

presencial, pero ahora de manera digital, generando de este modo, mayor satisfacción en las personas (Statista Research Department, 2022a).

Sin embargo, es meritorio indicar que, aún y cuando la pandemia fue uno de los factores detonantes para que muchos de los países alrededor del mundo comiencen recién a incursionar o trabajar a profundidad en temas relacionados con el gobierno electrónico y con ello, comiencen a incrementar la intervención activa que presentaba su población, muchos de los países que se mantienen asociados a la Organización de las Naciones Unidas (ONU), venían ya hace varios años atrás, trabajando en el tema de la gobernanza electrónica, por lo que, para el año 2018 se realizó un censo con todos los países miembros, de los cuales, se logró determinar que todos aquellos países ubicados dentro del continente Africano se encontraron liderando la lista de gobiernos que presentan un mejor uso de las herramientas e instrumentos electrónicos disponibles en su territorio y cuyo propósito se encontró enfocado a la solución de consultas que realizaban la ciudadanía por medio de los canales digitales; seguidamente, dentro del ranking se posicionaron países dentro de Europa y Asia (Statista Research Department, 2022b).

Por otro lado, a nivel del continente Latinoamericano, es posible encontrar que, se han realizado diferentes esfuerzos con el fin de poder tratar de cuantificar variables como lo es la satisfacción y la intervención activa de los pobladores en todo lo que tenga que ver con el gobierno electrónico, por lo que, organismos como el Instituto Nacional sobre Estadística y Geografía, mejor conocido como INEGI de México, mediante sus investigaciones, logró reportar que, para finales del periodo 2021 que al menos un 54.5% de las personas con mayoría de edad (18 años en adelante), manifestaron haber interactuado con el gobierno por medio de sus canales digitales haciendo uso del internet para esta acción, de los cuales, alrededor de un 39.3% de estos ciudadanos, realizaron por lo menos un tipo de trámite en línea, demostrando de esta manera, una baja participación de la población respecto al uso de los servicios por este medio de las entidades públicas, siendo principalmente la

causa de este problema, el desconocimiento y desconfianza de la población respecto a la información y datos que se encuentran dispuestos dentro del contexto digital (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018).

Es así que, en lo que respecta al Perú, este inicia su proceso de modernización a partir del 2013, por medio de la entrada en vigencia de la Política Nacional para la Modernización de la Gestión Pública (establecida mediante la generación del Decreto Supremo N°004-2013-PCM) por medio del cual, se buscó garantizar la transparencia e integridad pública, así mismo, la intervención de la ciudadanía por medio del uso de la tecnología. Posteriormente, mediante la promulgación del Decreto Legislativo N°1446, misma que posteriormente se vía modificada según Ley N° 27658 denominada como la Ley Marco para la Modernización de la Gestión del Estado, se incorpora la calidad regulatoria como un componente del pilar de las acciones de modernidad encaminadas para la gestión pública, colocando de este modo, las bases necesarias para desarrollar un gobierno electrónico, cuya principal diferencia del gobierno digital, busca no solo el cambio y modernización interna de cada una de las organizaciones pertenecientes al Estado, sino que también, busca alcanzar la intervención activa y plena de la personas que conforman la población en lo que respecta a procesos digitales y electrónicos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

Ahora bien, en cuanto al contexto local, se tiene al distrito de Morales, que se encuentra dentro de la provincia de San Martín y región homónima, se encuentra la Municipalidad distrital de Morales, que se constituye como la unidad de gestión local cuyas funciones y actividades, se encuentran direccionadas a velar por los intereses y necesidades que se desarrolle en la población moralina. Es esta institución pública del Estado, que al igual que muchas otras instituciones a nivel nacional, vio afectado su forma de trabajar como resultado de la llegada de la pandemia y es que, exigió al personal a cambiar de una estructura de trabajo tradicional (presencial) a una virtual en un tiempo relativamente corto; es en este contexto, que se comenzaron a solicitar el desarrollo de actividades y procedimientos, como son los trámites

de manera virtual, sin embargo, el problema observado radica en que, la municipalidad, viene cumpliendo y haciendo caso de manera parcial a lo establecido y exigido por el gobierno central, ya que, es común aun observar que muchos trámites, son llevados a cabo de manera tradicional, es decir, de manera presencial, llevando el registro y control de los trámites que realizan los usuarios en papeles o cuadernos físicos.

Asimismo, es bueno indicar que los documentos o registros físicos, tienden a perderse o traspapelarse y que, al no poder digitalizarse como resultado de esto, generan cuellos de botella en el trabajo, y la inevitable insatisfacción de los usuarios, cuando observan que sus trámites se encuentran estancados, o nunca gestionaron su debido trámite. Otro problema recurrente se encuentra asociado con las capacidades y manera de trabajar de algunos colaboradores, pues, pese a que se les ha instruido e indicado que tipo de documentos deben de digitalizarse, estos suelen subir cualquier archivo generando aún más retraso en los procedimientos. Todos estos problemas, no han hecho más que generar mucha insatisfacción en los usuarios, quienes perciben que los servicios por los que acuden a la entidad, no son entregados de manera rápida, aun y cuando estos son desarrollados por medio de canales digitales.

Cabe destacar que, como se ha mencionado previamente, esta necesidad de que la municipalidad se digitalice, es una exigencia estipulada dentro del marco de la Política Nacional para la Modernización de la Gestión Pública, que dentro de la Municipalidad Provincial de San Martín, viene siendo realizado de manera progresiva, evidenciándose en la puesta en marcha de procedimientos y operaciones en línea dentro del portal institucional, para todas aquellas personas que requieran realizar una determinada acción y no puedan acudir de manera presencial a la entidad, sin embargo, como es costumbre, estas acciones son desarrolladas de adentro hacia afuera, es decir, se desarrollan y se disponen a la población sin antes capacitarlas o instruir las acerca de su uso, esperando que las personas aprendan sin haber sido instruidas o educadas en el gobierno electrónico.

De esta manera, posterior a la descripción de la realidad en sus diferentes niveles (internacional, nacional y local), es que se ha decidido por ejecutar la investigación cuyas variables centrales son el gobierno electrónico así como la satisfacción a nivel de los usuarios, siendo estos los pobladores del distrito de Morales, y para ello, se ha enunciado como problema general lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2022? Por su parte, a nivel de los problemas específicos se establecieron de la siguiente manera: i) ¿Cuál es el nivel del gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Morales, 2022?; ii) ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2022?; iii) ¿Cómo se relaciona las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?

Es preciso dar a conocer que, el presente trabajo, se justificó por conveniencia, en la medida de que, los resultados obtenidos, permitieron alcanzar la mejora de satisfacción de los usuarios por medio de la solución de los problemas asociados con el gobierno electrónico que se viene desarrollando a nivel de la municipalidad distrital. En cuanto a la relevancia social, el estudio se justifica porque, permitió la entrega de un servicio basado en la calidad para los beneficiarios que acuden a realizar procedimientos administrativos y otros servicios en esta municipalidad. En cuanto al valor teórico, la investigación contribuyó con la entrega de nuevas teorías y de conocimientos para la institución en materia del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, dotándoles de esta manera, de mayor información respecto a los puntos que aun se deben de trabajar o mejorar. En cuanto a la implicancia práctica, el estudio ha permitido abordar el análisis de las deficiencias que se presentaron y presentan dentro de la municipalidad, que sirven para el desarrollo de acciones correctivas o de mejora ante los problemas presentados. Finalmente, en cuanto a la utilidad metodológica, la investigación proporcionó dos cuestionarios que pasaron por procesos de validez y confiabilidad, para garantizar su idoneidad y aplicabilidad para los temas propuestos, sirviendo de este modo a futuros investigadores para

estudios similares, así como para la propia institución, que podrá hacer uso de los instrumentos para dar seguimiento y control a las variables.

De igual manera, la investigación atendiendo al establecimiento de los objetivos, presenta el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. Por su parte, los objetivos específicos son mencionados a continuación: i) Identificar el nivel de gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023; ii) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023; iii) Definir la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

Para finalizar con este apartado del trabajo, se planteó como hipótesis general al siguiente enunciado: Existe relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023; de igual forma, como hipótesis específicas: i) El nivel del gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 es bajo; ii) El nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 es bajo; iii) Existe relación positiva y significativa muy alta entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se fundamentará, en primer lugar, con la presentación de una serie de investigaciones científicas, denominados antecedentes o trabajos previos, teniendo de esta manera, trabajos como los que fueron efectuados por Santa et al. (2019) y Chen et al. (2023) quienes coinciden y establecen que los efectos de la satisfacción a nivel de cada usuario sobre la confianza de las organizaciones se hallan mediadas por la efectividad operativa y la gestión del gobierno electrónico, por lo que de este modo, la satisfacción de los ciudadanos se encuentra condicionada por la percepción que tienen estos del gobierno electrónico y su desempeño, pues, incluso la entrega de una respuesta tardía a un proceso conlleva a presentar una satisfacción positiva; de igual manera, estos investigadores recalcan que por lo general, los ciudadanos se encuentran más interesados en las utilidades y beneficios que pueden recibir del gobierno que la respuesta misma, por lo que en la teoría, es posible que al combinar la implementación amplia del gobierno electrónico con una mayor calidad de respuesta, los diferentes gobiernos serán capaces de establecer un nuevo medio para obtener apoyo del público.

De igual modo, otro de los estudios internacionales presentados, es el trabajo efectuado por Mensah y Luo (2021) y Al-Ma'aitah (2019) quienes refuerzan los resultados anteriores al indicar que, aspectos como la utilidad así como la facilidad de uso percibida, la confianza, la calidad en cuanto a los contenidos así como la calidad respecto a los servicios, constituyen aspectos determinantes y significativos para generar niveles adecuados de satisfacción a nivel del público objetivo, en lo concerniente a los servicios de gobierno electrónico que provee el Estado; de este modo, tanto la calidad basada en aspectos de contenido como la calidad de los servicios, constituyen predictores significativos de la utilidad percibida de los servicios de gobierno electrónico; de manera adicional, indican que, el CRM ("Customer Relationship Management" o Gestión de Relación con los Clientes en español) social (gestión que aplica la entidad con el fin de mantener una relación estable con la población) también tiende a presentar, un impacto significativo en la

confianza de cada poblador respecto a la calidad de cada servicio electrónico, por lo que, la manera en la que se gestione, repercute de manera directa sobre la satisfacción de los ciudadanos respecto a cada servicio de gobierno electrónico.

Por su parte, Yavetz y Ahorony (2022), Sisalema y Yaguachi (2022) expresan que la satisfacción de los servicios electrónicos proporcionados por las entidades gubernamentales se encuentra condicionada por aspectos tales como la conexión, la usabilidad y facilidad del uso que presentan las plataformas empleadas (dentro de las cuales se pueden encontrar las redes sociales), sin embargo, es común que gran parte de la población se muestra recelosa respecto al uso de estos medios, por falta de confianza que le tienen, pese a ello, el Estado, observa y considera que las redes sociales tienen aún un potencial para ser explotados, por lo que, es necesario primero generar estrategias para la alfabetización digital; en esta línea, los autores resaltan que la administración pública, basada en un modelo electrónico, debe de enfocarse en proporcionar satisfacción a las necesidades tanto individuales como grupales de la población, en lo referente a los servicios o se encuentra ofertando, permitiendo de esta manera dar continuidad a trámites y demás procesos que de forma tradicional presentan complicaciones.

A nivel nacional, se han evaluado investigaciones como los de Salazar (2022) Flores et al. (2022) y Silva y Heredia (2021) concuerdan en que el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), así como la transparencia constituyen aspectos fundamentales dentro de la gestión electrónica ya que, permiten fortalecer el trabajo que se realiza dentro de cada una de las entidades de una manera eficiente, a su vez que refuerzan el sentimiento de satisfacción de la población, como resultado de recibir un servicio de calidad, que se encuentra alejado de la corrupción, en el que prima el alcance y libre acceso de la información, sin ninguna restricción de tiempo o ubicación, combatiendo de esta manera contra la desigualdad a nivel de la información, sin embargo, resulta necesario apostar también sobre la implementación de

soluciones integrales para los ciudadanos, en cuanto al acceso y uso de la información.

En lo que respecta a lo local, se tiene a investigaciones como las de Seminario y Delgado (2020), Mayhuay et al. (2022) y Díaz et al. (2022) estipulan que las municipalidades como entidades de gestión locales, se encuentran en un proceso de modernización, en el que el uso y aplicación de las TIC tiene por finalidad no solo acelerar la efectividad de los procesos internos de una organización, sino también, busca interconectar a los servicios del Estado con la población; es en este escenario, en el que el poblador juega un rol muy importante, debido a que se encuentra en la obligación de auditar la información que proporciona la entidad por medio de sus plataformas virtuales, reforzando así la confianza y transparencia dentro de la gestión; cabe mencionar que, ponen también de manifiesto que, las instituciones deben de mejorar la calidad de la información respecto a los servicios de orientación para el ciudadano, usando para ello las TIC, permitiendo de este modo no solo la orientación a la gestión pública a reducir los costos por transacción, sino también, disminuyendo la desburocratización y fomentando la transparencia en la intervención activa de la población.

Ahora bien, en lo que concierne al marco conceptual, se inicia por definir a la variable **gobierno electrónico**, mismo que, según Leif (2019) y Arufe-Giráldez et al. (2020) es la evolución natural del gobierno tradicional, pues se emplean Tecnologías de la Información para la Comunicación (TICS) para realizar estos cambios, también menciona que el objetivo de los gobiernos electrónicos es el mejorar la calidad en materia de cada servicio que es ofertado por el estado a la población. Del mismo modo Mendoza y Delgado (2022) mencionan que el gobierno digital o electrónico es la aplicación e implementación de cualquier nueva tecnología en el desarrollo de un proceso dentro de los gobiernos más tradicionales con el único propósito de mejorar el desempeño y la eficiencia de los gobiernos locales, regionales o nacionales. Agrega también que, los objetivos del gobierno electrónico van desde regularizar el accionar de los funcionarios públicos, promover la interacción de

la ciudadanía con los procesos que ejecuta el Estado, promoviendo la investigación digital y el desarrollo de nuevas tecnologías de gobernanza, aumentar la confianza del estado, asegurar la transparencia de la información y estar a la par con la evolución y el avance de las sociedades.

Por su parte, Alderete y Díaz (2020) refieren que el gobierno electrónico son el conglomerado de acciones que permiten a las diferentes entidades pertenecientes al Estado, mantenerse conectado con cada uno de sus pobladores a efectos de dotar y proveer de los servicios requeridos, desde el ámbito electrónico, dejando atrás, los procesos y acciones presenciales. Por otro lado, Tejedo, et al. (2022) afirman que, al ser la evolución de los gobiernos tradicionales en relación con los cambios tecnológicos que se han presentado, los gobiernos electrónicos poseen las siguientes ventajas: permite la optimización de recursos, la reducción del riesgo de pérdida de información, reduce el tiempo de ejecución de las actividades organizacionales, aumenta la interacción entre la ciudadanía y sus gobernantes, promueve el acceso libre a la información y permite la reducción del riesgo de corrupción.

De este modo, el gobierno electrónico, parte de un proceso de reforma pública, en el que, según González (2022) constituye el proceso por medio del cual se busca cambiar, actualizar, corregir, mejorar o innovar un determinado proceso, actividad, estrategia, plan, o manera de gestionar, que se lleva a cabo de manera gradual dentro de las instituciones públicas del Estado con el fin de proporcionar un mejor servicio; de igual manera, se lo entiende como el conjunto de cambios que son llevados a cabo de manera deliberada dentro de cada una de las estructuras, así como de los procesos internos de cada organización perteneciente al sector público, en la búsqueda de lograr un mejor funcionamiento para el cumplimiento de los fines para los cuales cada entidad fue creada.

El gobierno electrónico, busca alcanzar la modernización del Estado, mismo que según Blas et al. (2022) y Osorio-Sanabria y Barreto-Granada (2022) implica la adopción de una serie de políticas, estrategias y acciones a

desarrollarse a lo largo del mediano o largo plazo, con el propósito de transparentar el trabajo que viene siendo ejecutado por la gestión pública por medio de la adopción de acciones como lo es el gobierno electrónico; de manera resumida, esta teoría apunta a que, en las diferentes sociedades que vienen funcionando de una manera tradicional, es necesario de la intervención de cualquier práctica moderna, que permita el poder generar un cambio hacia el desarrollo, por lo que, estas acciones deben de partir desde las mismas autoridades locales, o de su gobierno central, para el beneficio y goce de toda la población.

Por otra parte, esta variable se sustentó en teorías basadas en la **LEY N° 27658** también denominada como la **Ley Marco para la Modernización de la Gestión del Estado**, establecido por el ex presidente Alejandro Toledo en el 2002, siendo el principal objetivo de la Ley, el establecimiento de los principios que resultan ser necesarios, así como de la base legal necesaria para llevar a cabo el inicio de todo el proceso que se encuentra relacionado con el proceso de modernización a nivel de todo lo asociado con la administración en cada una de las entidades públicas pertenecientes al Estado, mismo que es tomado como base del proceso para la ejecución y puesta en marcha del gobierno electrónico a nivel de todo el territorio peruano, constituyendo de este modo, un hito para tener en cuenta en el futuro.

En esta misma línea, se tiene al **Decreto Legislativo N° 1412** denominado como la **Ley para el Gobierno Digital** promulgado el 2018 y cuya finalidad u objetivo se centra en la necesidad de establecer el marco de gobernanza respecto a todo lo concerniente con el gobierno digital, cuya meta se encuentra encaminada a la mejora de los procesos relacionados con la gestión de todo accionar para el desarrollo efectivo de la identidad, así como de los servicios, arquitectura y seguridad digital; del mismo modo, se considera dentro de esta Ley, la interoperabilidad y la prestación de servicios por medio de canales digitales dentro cada entidad pública que se encuentren ubicadas en cualquiera de los tres niveles que presenta el gobierno.

Asimismo, otra de las teorías que hablaron acerca del gobierno electrónico, es la **Teoría General de los Sistemas** cuyo padre o autor central fue Ludwing von Bertalanffy en los años de 1950 a 1956, el cual concibe a las organizaciones como un sistema social y como tal comprende tres grandes elementos o principios, siendo estos la ciencia de los sistemas (en donde evalúa y explora cada sistema aplicable en relación a la diversidad de ciencias o áreas que existen), las tecnologías de los sistemas (en el que se estudian los problemas que se generan como resultado de la presencia de la tecnología en la vida de las personas, dentro de la comunidad moderna) y finalmente, se encuentra la filosofía de los sistemas, en el que se reorienta el pensamiento acerca de la visión del sistema como un nuevo paradigma de las ciencias (Ledesma y Armijo, 2019).

En este sentido, luego de haber realizado un exhaustivo estudio y análisis de la información disponible de las variables, se llegó a establecer que la manera más apropiada para la evaluación de la variable de gobierno electrónico es a partir de lo inferido de la información dispuesta en Alderete y Díaz (2020) quienes lo definen como un cúmulo de procedimientos y acciones que permiten a cada entidad del Estado, con el fin de mantenerse conectado con los pobladores a efectos de dotarlos de los servicios desde el ámbito electrónico. Esta variable cuenta con un total de 3 dimensiones, siendo la primera de estas, la conciencia, el cual, constituye el nivel de comprensión y saberes que presenta la población respecto a las plataformas digitales del Estado, mismas que se encuentran dispuestas para su consulta y uso; es común que esta dimensión sea evaluada en base a los siguientes indicadores: a) Conocimiento de sitios web gubernamentales, constituye un proceso en el que el Estado hace de conocimiento público la existencia de las páginas web y portales digitales que maneja a la población, le facilita su acceso y la navegación a través de interfases simples de entender; b) Dominio en el uso de los portales web, es la capacidad de la ciudadanía de entender el manejo de los sitios web que el Estado administra (Alderete y Díaz, 2020).

Acerca de la conciencia, desde un ámbito digital o electrónico, este constituye la comprensión de la identidad de la propia persona en línea, la protección de su privacidad, el aumento de su seguridad a la hora de navegar, el uso inteligente de las redes sociales y plataformas virtuales, así como la protección de sus activos digitales (Karakuş y Kılıç, 2022). Por su parte, Ochuko et al. (2023) refiere que la conciencia es la capacidad de ser consciente de una nueva tendencia, como una nueva tecnología o sistema, es decir, es la capacidad del individuo para identificar su posición y ubicación respectó al uso de elementos digitales. Finalmente, Pattanasri et al. (2022) indican que la conciencia constituye la capacidad del individuo para poder darse cuenta lo que es correcto o incorrecto en las prácticas digitales.

Seguidamente, se tiene como segunda dimensión a la confianza, el cual es el grado de aceptación y uso que los ciudadanos les dan a las plataformas digitales del gobierno; para determinar el nivel de la Confianza es necesario evaluar los siguientes indicadores: a) Solución ante errores, el cual, es la velocidad con la que el Estado soluciona los problemas que se hayan presentado en el manejo de sus plataformas digitales; b) Provisión oportuna de servicios electrónicos, constituye un proceso en el cual el Estado facilita la adquisición de piezas tecnológicas a la ciudadanía para que estos puedan acceder a los beneficios de sus plataformas digitales; c) Facilidad de búsqueda de servicios, se refiere al grado de dificultad con la que los pobladores tienen que lidiar al momento de querer acceder a algún servicio en las plataformas digitales; d) Suficiencia de la información, indica que la información disponible en los sitios web es suficiente y concisa y satisface todas las dudas y necesidades los ciudadanos (Alderete y Díaz, 2020).

Asimismo, Van Der et al. (2020) indican que la confianza, visto desde un aspecto público, corresponde al sentimiento de seguridad y de certeza generado en uno o varios individuos, respecto a una información o servicio proporcionada por otra persona, entidad u organismo. Por su parte, Pirson et al. (2019) así como Almutairi et al. (2020) coinciden y manifiestan que la confianza constituye el grado o nivel en el que el público, es decir, la sociedad

en general, confía en los procesos, servicios, información etc., que son proporcionados por un determinado organismo y cuyo trasfondo, es de interés social.

Consecutivamente, como tercera dimensión se encuentran los beneficios esperados, del cual se menciona que, el Estado presenta a la población todos los beneficios que ofrecen sus plataformas digitales y los ciudadanos califican esas afirmaciones forma positiva o negativa; se evalúa en base a los siguientes indicadores. a) Ahorro de tiempo, hace referencia a la cantidad de tiempo que los ciudadanos se ahorran al hacer uso de las plataformas digitales; b) Mejora de la calidad de servicios municipales. se refiere al aumento de la calidad del servicio municipal ya que procesos que una persona tardaría horas en hacer con las plataformas digitales lograría su propósito en cuestión de minutos; c) Obtención de respuestas a requerimientos, se refiere al tiempo de respuesta a las necesidades de la ciudadanía disminuye de forma considerable, ya que el sistema puede ayudar a los usuarios en un corto periodo de tiempo; d) Libertad de acceso a la información, se refieren a gran cantidad de información que las páginas web de gobierno ponen a disposición de las personas, es decir que, cualquiera puede solicitar información de cierto tema y estos estarán disponibles en la base de datos del estado (Alderete y Díaz, 2020).

Por su parte, Chen et al. (2020), Cunha y Ribeiro (2022) y Pinedo-Villanueva et al. (2023) coinciden y manifiestan que un beneficio esperado es aquel bien o servicio que el individuo da por recibido ante una determinada necesidad, y cuyas implicancias positivas tienden a presentar un beneficio que lo favorece, ya sea de manera individual o bien en un conjunto, satisfaciendo de esta manera una o varias necesidades; son entonces, un conjunto de atributos que las personas esperan obtener al término de un determinado tiempo, ya sea de manera directa, o mediante el desarrollo de una actividad, proyecto u obra que ha de ser ejecutada por la persona o entidad que ha generado una promesa, de manera voluntaria, o bien por la exigencia de sus obligaciones.

En cuanto a la variable **satisfacción del usuario** tenemos a Lorca, et al. (2022) quienes definen a la satisfacción del usuario como un indicador de la calidad de un producto o servicio al que las personas tienen acceso. Este indicador permite identificar si la percepción de los usuarios es positiva o negativa sobre lo que se les dio u ofreció y en base a eso, se pueden crear nuevas estrategias que fomenten la mejora de lo que originalmente los tenía descontentos, también menciona que el proceso para evaluar la satisfacción de los usuarios empieza con la recepción del producto o servicio, luego empieza la experiencia de las personas y finalmente estas demuestran su fascinación o descontento con lo que adquirieron. Castillo, et al. (2020) manifiestan que, esta constituye el sentimiento de bienestar producido en el individuo, como resultado de cumplir con ciertas expectativas asociadas con la entrega de un servicio, mismas que se fundamentan usualmente en principios de calidad de servicio.

Por otro lado, Domínguez et al. (2022) logró referir que en lo concerniente a la satisfacción del usuario se aborda usualmente en tres categorías: La primera categoría es la placentera, en donde mencionan que la calidad que son percibidas a nivel de un producto o servicio a los que accedieron las personas son tan buenas que les provocan diversos niveles de felicidad, éxtasis y hasta superación; La segunda categoría de calma, en donde las personas demuestran conformismo por lo que recibieron, no expresan saciedad, pero tampoco descontento; La tercera es la categoría de insatisfacción que vendría a ser la categoría negativa, en donde las personas demuestran descontento por el producto o servicio que adquirieron, este descontento se puede deberse a varios factores como el precio elevado, la ineficiencia del producto, el trato que recibieron por parte de los trabajadores, etc. En algunos casos el descontento de las personas puede ser tal hasta el punto en el que se dejen llevar por el enojo y realicen actos vandálicos o cometan delitos.

Para hablar de satisfacción, es necesario hablar de la calidad del servicio municipal el cual se define como un modelo público que se encuentra

encaminado a la comprensión de la satisfacción que experimenta los usuarios en lo referente a los servicios que proporcionan las municipalidades, en el que se suele analizar las expectativas generadas por el usuario y la percepción de los servicios finales que son prestados; dicho de otra manera, se centra en el estudio y análisis de la manera en la que se ve proporcionado los servicios de las municipalidades a la población, basándose en las expectativas que se han generado y las percepciones respecto al producto o servicio final (Ruiz, 2022).

De igual manera, la satisfacción involucra la atención al cliente, el cual hace referencia al cúmulo de estrategias, planes y acciones que se encuentran encaminadas a la mejora de la experiencia que tienen los usuarios, permitiendo de esta manera a la organización el anticiparse ante cualquier desafío, duda o problema por medio del desarrollo de estrategias para una implementación inmediata; en este sentido, se centra en la preparación previa que realizan las organizaciones para encontrarse preparadas frente a cualquier duda, o evento positivo o negativo que puedan presentar los usuarios y sobre los cuales, se cuente con herramientas para poder afrontarlo, dando una respuesta oportuna y coherente a los usuarios (Valenzuela et al., 2019).

Por otro lado, en cuanto al modelo teórico o teorías que fundamentan a esta variable, se tiene al modelo teórico mundialmente reconocido y aceptado, el cual es el **modelo SERVQUAL** postulado por Parasuraman en 1985, mismo que establece que la satisfacción, es evaluado por la percepción que tienen los clientes o usuarios en relación a un total de cinco dimensiones o principios siendo estos la confianza, responsabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles; cabe destacar que, Parasuraman creó incluso un instrumento que en la actualidad es empleado en diferentes ramas y actividades del mundo empresarial, variando el sentido de cada ítem o reactivo, en relación a la realidad o necesidad de la investigación y de la realidad que se encuentre en evaluación (Bustamante et al., 2019).

Otra de las teorías que se consideraron dentro de esta investigación debido a que explica la satisfacción del cliente, es la **Teoría General de los Dos Factores** misma que fue postulada por Carmona y Leal en el año de 1998, en el que, a diferencia de la teoría que en el párrafo anterior fue mencionada, se establece un total de dos grandes grupos de dimensiones, en el que, según los autores, en el primer grupo, solo existen ciertas dimensiones que se encuentran encargadas de generar una satisfacción positiva como tal del cliente o usuario respecto al bien o servicio proporcionado, mientras que, en el segundo grupo, se ubican aquellas dimensiones que funcionan como generadores de insatisfacción; dicho de otra manera, esta teoría distingue aquellos elementos que condicionan el resultado o la generación de una satisfacción positiva o negativa en función al servicio proporcionado (Hernández et al., 2022).

La variable de satisfacción fue medida a partir del estudio de Castillo, et al. (2020) quienes manifiestan que, esta constituye el sentimiento de bienestar producido en el individuo, como resultado de cumplir con ciertas expectativas asociadas con la entrega de un servicio, mismas que se fundamentan usualmente en principios de calidad de servicio. Desde su perspectiva esta variable se divide en cinco dimensiones, siendo la primera de estas: los elementos tangibles, misma que hace referencia a los equipos y espacios físicos en una determinada zona geográfica. Se divide en los siguientes indicadores: a) Tecnología moderna. Es la calidad y cantidad de dispositivos modernos con los que disponen las organizaciones; b) Instalaciones modernas. Es la calidad de los espacios físicos en las instalaciones de las organizaciones (Castillo, et al., 2020). De igual manera, Sharifi et al (2021) y Mathong et al. (2020) coinciden en afirmar que, los elementos tangibles comprenden todos aquellos equipos e instalaciones físicas del proveedor de servicios, en el que se contempla además, su personal y dispositivos de comunicación

Asimismo, en cuanto a la segunda dimensión, se tiene a la fiabilidad, misma que es el nivel de confianza que la población tiene con los servicios del estado,

es posible dividirla en dos indicadores, siendo estos: a) Confianza del servicio presencial. Es el grado de aceptación de la población hacia la gestión de los fondos públicos; b) Confianza del servicio virtual. Es el nivel de aceptación y aprobación que la ciudadanía tiene sobre los servicios que ofrecen las páginas web del Estado (Castillo, et al., 2020). Así mismo, autores como Pakurar et al. (2019) y Valenzo-Jiménez et al. (2019) empatizan con el hecho de que, la fiabilidad o confiabilidad se refiere a la capacidad que posee un organismo o entidad por realizar un servicio de manera efectiva y correcta desde la primera vez, demostrando en el proceso, la preocupación y necesidad que presentan por cumplir sus promesas, esforzándose y prestando atención a los resultados.

Consecuentemente, la tercera dimensión, se refiere a la capacidad de respuesta, el cual, es la velocidad con la que el estado atiende a las necesidades, reclamos y sugerencias de la mayor cantidad de ciudadanos posibles, se puede evaluar con los siguientes indicadores: a) Comunicación pertinente, se refiere al diálogo serio sobre un tema en un lugar, tiempo y circunstancias específicas; b) Rapidez de respuesta, es la velocidad con la que el estado atiende las preguntas de los usuarios; c) Atención oportuna, hace referencia a la situación de ser atendido en el momento justo; d) Solución de consultas, es un cuadro de dialogo en donde los servidores públicos buscan aplicar alternativas de solución a los problemas de los usuarios (Castillo, et al., 2020). Por su parte, Datta y Vardhan (2019) y Zygiaris et al. (2022) mencionan que, esta dimensión hace referencia a la capacidad de la institución para brindar un servicio rápido y de buena calidad en el período, minimizando la duración de la espera para todas las interacciones entre uno o más usuarios con un determinado proveedor de los servicios, lo que permite mejorar la percepción que tienen los clientes sobre la calidad del servicio y por ende su satisfacción.

En lo que respecta a la cuarta dimensión, esta es la seguridad, y busca mantener el orden para salvaguardar la integridad de las personas, así como sus posesiones. Se evalúa con: a) Personal capacitado, en la calidad de las

competencias adquiridas en cada empleado, estas demostrarán la eficiencia y productividad del trabajador; b) Actitud de orientación del trabajador, es un proceso de capacitación en el cual se busca desarrollar las competencias laborales y sociales de cada empleado; c) Sentimiento de comprensión al usuario, corresponde a la capacidad de demostrar empatía en cada trabajador, esta capacidad les permitirá comprender mejor a los usuarios (Castillo, et al., 2020). De la misma manera, Ong et al. (2022) y Misaii et al. (2019) profundizan la definición al establecer que la dimensión refiere la cortesía que presentan los empleados, así como capacidad de transmitir confianza a sus usuarios, para ello, el personal debe de ser capaz de percibir, comprender y evaluar de manera adecuada lo que el usuario requiere.

Para finalizar, se tiene la quinta dimensión empatía, hace referencia a la capacidad de entender y comprender la postura del usuario para adecuar la atención a sus necesidades o dificultades. Se la puede evaluar con los siguientes indicadores: a) Atención personalizada, es un proceso que busca adecuar la atención al tipo de persona con la que se está tratando; b) Accesibilidad de horarios, hace referencia a la disponibilidad en el horario de atención, no todas las personas pueden acceder a los servicios de las diferentes organizaciones, es por eso que estas tienen un horario de atención que se adecue a las agendas de la mayoría de personas; c) Seguimiento del servicio, es la vigilancia continua a las plataformas digitales, se busca identificar algún problema, error o deficiencia; d) Simplificación del trámite, es un proceso que busca reducir el tiempo de ejecución de un trámite al obviar pasos innecesarios o al priorizar ciertos puntos del mismo (Castillo, et al., 2020).

De similar manera, Hizam y Ahmed (2019) y Jonkisz et al. (2021) indican que la empatía constituye la capacidad de poder detectar de manera efectiva los sentimientos de una persona y especular acerca del porqué de su comportamiento, en busca de una manera adecuada de poder proporcionarle un determinado servicio, mediante una atención personalizada así como cautelosa.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Previo a hablar acerca del tipo y diseño de investigación, es necesario delimitar que, el presente trabajo perteneció a un enfoque cuantitativo, mismo que, según Muhammad (2020) es aquel grupo de investigaciones que se desarrollan por medio de la aplicación de procedimientos estadísticos que tienen por finalidad la aceptación o rechazo de enunciados previamente establecidos (hipótesis). En tal sentido, para esta investigación, fue necesario el desarrollo de procedimientos estadísticos, que permitieron evaluar la veracidad de las hipótesis formuladas.

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación presentó una tipología básica, misma que, en la medida de que se buscó generar conocimiento respecto a los temas de gobierno electrónico y satisfacción de los pobladores que acuden a la Municipalidad Distrital de Morales para realizar ciertos procesos administrativos, en favor del perfeccionamiento respecto a los servicios que se proporcionan. Ante ello, el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2019) refiere que las investigaciones básicas, son todas aquellas investigaciones que se desarrollan con el único propósito de poder asistir con la generación de conocimientos respecto a un determinado tema, sin la necesidad de generar un cambio, modificación, o alteración inmediata sobre un problema o fenómeno observado.

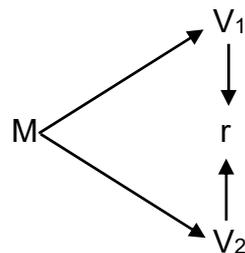
##### **3.1.2. Diseño de investigación**

El trabajo fue no experimental de corte transversal, toda vez que, no se manipularon las variables o fenómenos observados dentro de su realidad o ambiente natural, sino que por el contrario, el investigador se limitó a observar para luego recolectar la información en un periodo de tiempo determinado por única vez. Ante esto Leatherdale (2018) manifiesta que las investigaciones no experimentales transversales, se realizan sin la necesidad de generar cambios ni modificaciones al

comportamiento de las variables y fenómenos observados, siendo el proceso de recolección de datos realizado en un solo momento de tiempo.

De la misma manera, el estudio se fundamentó en un diseño descriptivo y correlacional, debido a que se partió primero por llevar a cabo la descripción del estado en el que se encuentran las variables y dimensiones, para posteriormente ejecutar procesos que determinen la relación en lo concerniente al gobierno electrónico con sus respectivas dimensiones y la satisfacción del usuario. Frente a esto, Wu et al. (2021) ponen en manifiesto que, las investigaciones con este diseño de investigación, requieren de la descripción de las características y propiedades de las variables, para luego determinar la asociación que presentan cada una de las dimensiones o variables analizadas.

De este modo, el esquema gráfico del diseño en cuestión es el siguiente:



Donde:

M = Muestra conformada por pobladores del distrito de Morales

V<sub>1</sub> = Gobierno electrónico

V<sub>2</sub> = Satisfacción de los usuarios

r = Relación de las variables de estudio

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable cualitativa 1:** Gobierno electrónico

**Variable cualitativa 2:** Satisfacción de los usuarios

Nota: La tabla de operacionalización de variables se encuentra presentada dentro del Anexo 1.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

La población se ha encontrado conformada por la totalidad de pobladores mayores de edad del distrito de Morales, mismos que ascienden a un total de 26,320 pobladores según informa el Repositorio Único Nacional de Información en Salud - REUNIS (2023). Esto debido a que, según Van Rijnssoever (2017) la población o universo se define como el conjunto o grupo de individuos que comparten características en común dentro de un tiempo y espacio determinado, siendo estas características de interés para el estudio desarrollado por el investigador.

#### **Criterios de selección**

Para delimitar la muestra, se tomaron en consideración criterios de selección, mismos que Sáenz, et al. (2021) los definen como el conjunto de requisitos que sirven como filtro para separar los individuos de la población, que formarán parte de la muestra. En tal sentido se tiene lo siguiente:

**Criterios de inclusión:** Se incluyó en el trabajo, a todas aquellas personas que radican en el distrito de Morales por un tiempo mayor a un año, cuyas edades se encuentren entre los 20 y 59 años de edad, además de aquellos que deseen participar de manera libre y por su propia cuenta en el trabajo.

**Criterios de exclusión:** Se han excluido del trabajo a las personas que se encuentren de visita o que no radiquen de manera permanente en el distrito de Morales, a aquellos cuya edad sea menor a los 20 años así como aquellos cuya edad sea igual o superior a los 60 años, además, se excluyó a aquellos individuos que se mostraron reacios a participar del estudio.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra se ha encontrado conformada por un total de 379 pobladores del distrito de Morales. Al respecto, Erba, et al. (2018) se define como la

parte de interés proporcional de la población, sobre el cual se generan los procesos de investigación y que sirven como base para la presentación de los resultados. De este modo, se ha empleado la siguiente fórmula para determinar la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N : Población (26,320 pobladores del distrito de morales)

Z : Nivel de confianza (95% que equivalen a 1.96)

p : Probabilidad de éxito (50% que equivale a un 0.50)

q : Constante (50% que equivale a un 0.50)

E : Margen de error (5% que equivale a 0.05)

n : Tamaño de la muestra (Valor por determinar con la fórmula)

Al reemplazar se obtuvo lo siguiente:

$$n = \frac{26,320 * 1.96^2(0.5)(0.5)}{0.05^2 * (26,320 - 1) + 1.96^2 * (0.5)(0.5)}$$

$$n = 379$$

### 3.3.3. Muestreo

El muestreo ha sido el probabilístico aleatorio simple, en la medida de que, para determinar la muestra, se ha empleado una fórmula, con la que se ha establecido la cantidad pertinente de individuos, a quienes se administró el instrumento. Sobre esto, Hernández y Carpio (2019) refieren que el muestreo se configura como el camino que sigue el investigador para establecer la muestra a partir de la población.

### 3.3.4. Unidad de análisis

Un poblador del distrito de Morales.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

La técnica que se empleó para ambas variables en el presente trabajo, ha sido la técnica conocida como encuesta. Al respecto, Wei et al. (2022) indican que la encuesta es una herramienta empleada para recabar la opinión que presentan las personas en lo concerniente a un tema en concreto, por medio de preguntas cerradas con respuestas previamente establecidas.

#### **Instrumentos**

El instrumento aplicable para cada variable en el presente trabajo ha sido el cuestionario. Sobre el mismo, Phillips (2021) define a este instrumento como un conjunto de preguntas con alternativas previamente establecidas que se encuentran plasmadas en un documento y que recaban información de los participantes sin la necesidad de contar con la presencia del investigador. Es así que, el cuestionario de la variable gobierno electrónico constó de un total de 22 ítems o preguntas, mismas que se encontrarán distribuidas según las dimensiones postuladas por el autor Alderete y Díaz (2020), siendo estos la conciencia (1-4), la confianza (5-12) y los beneficios esperados (13-22). Se empleó una escala ordinal de tipo Likert, esto quiere decir que, cada una de las preguntas, se contó con cinco alternativas que se encontraron ordenadas desde una respuesta de totalmente en desacuerdo hasta una de totalmente de acuerdo, tal y como se muestra a continuación: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

En cuanto a la variable satisfacción del usuario, el cuestionario constará de un total de 24 ítems o preguntas, elaboradas en relación a las dimensiones extraídas de la teoría de Castillo, et al. (2020) siendo estas, los elementos tangibles (1-4), fiabilidad (5-8), capacidad de respuesta (9-12), seguridad (13-16) y la empatía (17-24). Se empleó una escala ordinal de tipo Likert, esto quiere decir que, cada una de las preguntas, se contó con cinco alternativas que se encontraron ordenadas desde una respuesta de totalmente en desacuerdo hasta una de totalmente de acuerdo, tal y como se muestra a

continuación: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Es meritorio aclarar que dichas alternativas, solo fueron de utilidad para el proceso de obtención o recojo de datos, ya que, llegada la presentación de los datos, dichos valores se modificaron en relación a procesos de valoración o baremación, con los que se obtuvieron una calificación final por cada variable. Para esto, se partió identificando la cantidad de preguntas que se tiene por cada instrumento, seguidamente dicho valor fue multiplicado por cinco para obtener la respuesta mayor posible al llenar los cuestionarios. Luego se tomó dicho valor y se le restó la cantidad de preguntas; al nuevo valor obtenido, se le dividió entre tres por la cantidad de calificaciones que se usaron para los resultados (Bajo, medio, alto). A partir del valor que se obtuvo, se generaron los rangos correspondientes, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

<b>Establecimiento de rangos por variable</b>			
<b>V1: Gobierno electrónico</b>		<b>V2: Satisfacción de los usuarios</b>	
Número de preguntas = 22		Número de preguntas = 24	
Valor mínimo posible = $22 \times 1 = 22$		Valor mínimo posible = $24 \times 1 = 24$	
Valor máximo posible = $22 \times 5 = 110$		Valor máximo posible = $24 \times 5 = 120$	
Val. Máx. – Val. Min. = $110 - 22 = 88$		Val. Máx. – Val. Min. = $120 - 24 = 96$	
Amplitud = $88 / 3 = 29$		Amplitud = $96 / 3 = 32$	
<b>Calificaciones</b>	<b>Rangos</b>	<b>Calificaciones</b>	<b>Rangos</b>
Bajo	22 - 51	Bajo	24 - 56
Medio	52 - 81	Medio	57 - 88
Alto	82 - 110	Alto	89 - 120

### **Validez**

Los cuestionarios que fueron contruidos para el recojo de datos de ambas variables, fueron sometidos a un proceso de evaluación por medio del criterio de expertos (siendo un total de cinco especialistas en los temas abordados),

mismos que buscaron determinar si cada instrumento es pertinente y coherente en relación a las teorías presentadas. En función al análisis efectuado, se observa que para la variable gobierno electrónico, se obtuvo un promedio de 4 puntos lo que representa el 100% de concordancia entre los jueces. En cuanto a la segunda variable, este arrojó un promedio de 4, representando el 100% de concordancia entre los jueces. De esta manera, a partir de la técnica de validez por juicio de expertos, se establece que ambos cuestionarios son válidos y que reúnen las condiciones metodológicas necesarias para ser aplicados. El resumen de la validación es presentado en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Validación de los instrumentos*

<b>Variable</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Opinión</b>
Gobierno electrónico	Metodólogo	4.00	APLICABLE
	Especialista	4.00	APLICABLE
	Especialista	4.00	APLICABLE
	Especialista	4.00	APLICABLE
Satisfacción de los usuarios	Metodólogo	4.00	APLICABLE
	Especialista	4.00	APLICABLE
	Especialista	4.00	APLICABLE
	Especialista	4.00	APLICABLE

*Fuente: Matrices de evaluación por juicio de expertos.*

Una vez que los especialistas evaluaron los instrumentos en base a los formatos proporcionados por la universidad, dichas respuestas fueron de utilidad para el cálculo de la V de Ayken, lográndose establecer de este modo, que con un coeficiente de 0.85 y 0.90 los cuestionarios de gobierno electrónico y satisfacción del usuario, son válidos por ser mayores a 0,700.

### **Confiabilidad**

Con el propósito de determinar la confiabilidad de ambos instrumentos, fue necesario la aplicación del cálculo del alfa de Cronbach, mismo que se ejecutó

por medio de una prueba piloto a un total de 50 pobladores del distrito de Morales; cabe indicar que dichos pobladores, fueron individuos completamente diferentes a los que conformaron la muestra final de estudio, a fin de evitar que la respuesta de estos, se vea distorsionada o alterada. En este sentido, luego de haber aplicado la prueba piloto y luego de haberse ejecutado la prueba del Alfa de Cronbach, se ha encontrado que el cuestionario del gobierno electrónico y el cuestionario de la satisfacción del usuario son confiables debido a que se ha obtenido valores alfa de 0,919 y 0,933 respectivamente, valores que resultan ser mayores a 0,700.

### **3.5. Procedimientos**

En lo que respecta a los instrumentos, estos fueron elaborados a partir de las teorías de Alderete y Díaz (2020) y Castillo, et al. (2020), mismos que constituyen los autores principales para la operacionalización del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios respectivamente. Una vez se contó con ambos instrumentos, se procedió con la validación de los mismos, para lo cual, se aplicó el criterio de cinco expertos, cuyas respuestas posteriormente sirvieron para ejecutarse la validez por V de Ayken, en la que ambos instrumentos, presentaron valores por encima de 0,800, consignándose de este modo como válidos. Seguidamente, se llevó a cabo la confiabilidad por medio de una prueba piloto a 50 pobladores diferentes a los que formaron parte de la muestra, con ello se ejecutó la prueba estadística del alfa de Cronbach.

Debido a que la investigación recaba la percepción de la población, no fue necesario solicitar autorización a una entidad, por el contrario, solo se ha implementado cartas de consentimiento informado que fueron llenados por las personas que han participado del estudio.

Llegado los días de recabar información, se seleccionó de manera aleatoria a los pobladores para luego proceder a explicarles acerca del propósito de la investigación y como se debe de llenar los instrumentos. Con los cuestionarios llenados, se procedió a procesar los datos en el programa Microsoft Excel y

SPSS para la generación de tablas de frecuencia, así como para la ejecución de pruebas de correlación. A partir de estos resultados, se elaboraron el informe de tesis para su presentación y posterior sustentación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el caso del presente trabajo, se empleó dos tipos de métodos de análisis de datos, siendo el primero de ellos, el método descriptivo, con el cual, se presentaron tablas y figuras de frecuencias con las que se respondieron a los objetivos específicos uno y dos concernientes al estado o nivel de las variables. El segundo método es el inferencial, debido a que con él, se respondió al objetivo general y al objetivo específico tres, correspondientes a relaciones entre las variables y sus dimensiones, para esto, se aplicó primero una prueba de normalidad conocida como Kolmogorov Smirnov y posteriormente, se ejecutó la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

En lo que respecta a la ejecución de esta investigación, se empleó los siguientes aspectos éticos: **Beneficencia**, este aspecto garantizó que la investigación desarrollada sea de beneficio social o colectivo y no así, que beneficie únicamente a un pequeño grupo de individuos. También se tomó en cuenta el aspecto ético de principio de **no maleficencia**, con el que se ha garantizado que ninguno de los participantes ha sido afectado de ninguna manera como resultado de haber contribuido en la elaboración de este trabajo. Otro de los principios empleados, es el de la **autonomía**, con el que se ha buscado que todo aquel individuo que ha participado de este estudio, lo haga de manera voluntaria, sin que se le obligue a hacer. Del mismo modo, se tiene el principio de **derecho**, con el que se estableció que durante toda la ejecución del trabajo, no se ha vulnerado ninguno de los derechos propios de las personas que han participado. Finalmente, en cuanto al principio o aspecto de **justicia**, con este se ha establecido que los resultados, así como sus derivaciones, busquen un fin justo de beneficio y no así, para hacer algún tipo de mal.

Es prudente indicar que, para la elaboración de todo el trabajo, se ha tomado en consideración, las indicaciones y lineamientos estipulados dentro del manual de las Normas APA en su séptima edición, así como de la última versión de la Guía de elaboración de los trabajos para la obtención de un grado y título de la Universidad César Vallejo aprobada en el 2023. Del mismo modo, es preciso indicar que se ha empleado las cartas de consentimiento informado, para garantizar y demostrar la libre participación de los encuestados.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Identificar el nivel de gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

**Tabla 2**

*Nivel de gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	22 - 51	204	54%
<b>Medio</b>	52 - 81	131	35%
<b>Alto</b>	82 - 110	44	11%
<b>Total</b>		<b>379</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los pobladores del distrito de Morales, 2023.

##### **Interpretación:**

Según se observa en la tabla 1, el 54 % de la población (204 pobladores) califica el gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Morales como bajo, un 35 % (131 pobladores) considera que es medio y solo el 11 % restante (44 pobladores) lo califica como alto. Al analizar las respuestas, se encontró que esto se debe a que, gran parte de las personas que fueron encuestadas, han señalado que no toda la población cuenta con una idea de acceder a cualquier plataforma o sistema digital de la municipalidad que se encuentre en línea, lo que se ve agravado por el hecho de que la municipalidad no dispone de instructivos para ello, de igual manera, mencionan que no siempre los trámites que realizan vía web demoran menos que de manera presencial, de igual manera, aun y cuando consideran que los recursos digitales buscan igualdad en el trato de las personas, muchas personas se ven aun en la necesidad de acudir de manera presencial a la municipalidad, pues no siempre encuentran lo que necesitan en la web.

#### 4.2. Definir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	24 - 56	202	53%
<b>Medio</b>	57 - 88	132	35%
<b>Alto</b>	89 - 120	45	12%
<b>Total</b>		<b>379</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los pobladores del distrito de Morales, 2023.

#### **Interpretación:**

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, el 53 % de los pobladores (202 personas) han indicado que presentan un nivel bajo, un 35 % (132 pobladores) lo califica como medio y solo el 12% restante (45 personas) lo califica como alto. La razón se debe a que consideran que la municipalidad no cuenta con equipos tecnológicos modernos, o con la cantidad suficiente de computadoras y equipos para el correcto desarrollo de sus actividades; consideran que la plataforma virtual no es confiable, así como la información que se encuentra dispuesta dentro de esta, muchos pobladores se muestran disconformes porque no atienden sus consultas en línea, así mismo, indicaron no sentirse seguros realizando sus operaciones y trámites por medio de canales digitales.

**4.3. Establecer la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.**

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,268	379	,000
Satisfacción	,267	379	,000

*Fuente.* Resultado del procesamiento de datos en SPSS

**Interpretación:**

A partir de la información dispuesta en la tabla de normalidad perteneciente a la prueba Kolmogorov Smirnov, se logra apreciar que en lo referente al análisis llevado a cabo sobre las variables evaluadas en el presente estudio, estas carecen de una normalidad en la distribución de sus datos o resultados, debiéndose esto a que el valor sig. obtenido en todos y cada uno de ellos de 0,000 resultó encontrarse por debajo del límite o margen de error de 0,05, aspecto por el cual, se decide por trabajar la prueba Rho de Spearman para determinar las relaciones.

**Tabla 5**

*Relación entre las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales*

		Conciencia	Confianza	Beneficios esperados	Satisfacción	
Rho de Spearman	Conciencia	Coeficiente de correlación	1,000	,790**	,802**	,800**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	379	379	379	379
	Confianza	Coeficiente de correlación	,790**	1,000	,808**	,803**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	379	379	379	379
	Beneficios esperados	Coeficiente de correlación	,802**	,808**	1,000	,812**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	379	379	379	379
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,800**	,803**	,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	379	379	379	379

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

*Fuente.* Resultado del procesamiento de datos en SPSS

### **Interpretación:**

Con un coeficiente de correlación superior a los 0,800 en cada una de las correlaciones entre las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales se establece que las asociaciones son positivas y muy altas, teniendo de esta manera valores de 0,800 en la dimensión conciencia, 0,803 en confianza y 0,812 en beneficios esperados. De igual modo, al tratarse de un valor sig. (bilateral) en cada correlación menor a un margen de error de 0,01, se decide por aceptar como verdadera la hipótesis alterna, misma en la que se establece que Existe relación positiva y significativa muy alta entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023; esto pues, debido a que, tanto en la relación de conciencia, confianza y beneficios esperados con la satisfacción de los usuarios, el sig. (bilateral) fue de 0,000.

**4.4. Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.**

**Tabla 6**

*Relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales*

		Gobierno electrónico	Satisfacción
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,825**
		N	.
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	379
		Sig. (bilateral)	,000
		N	379

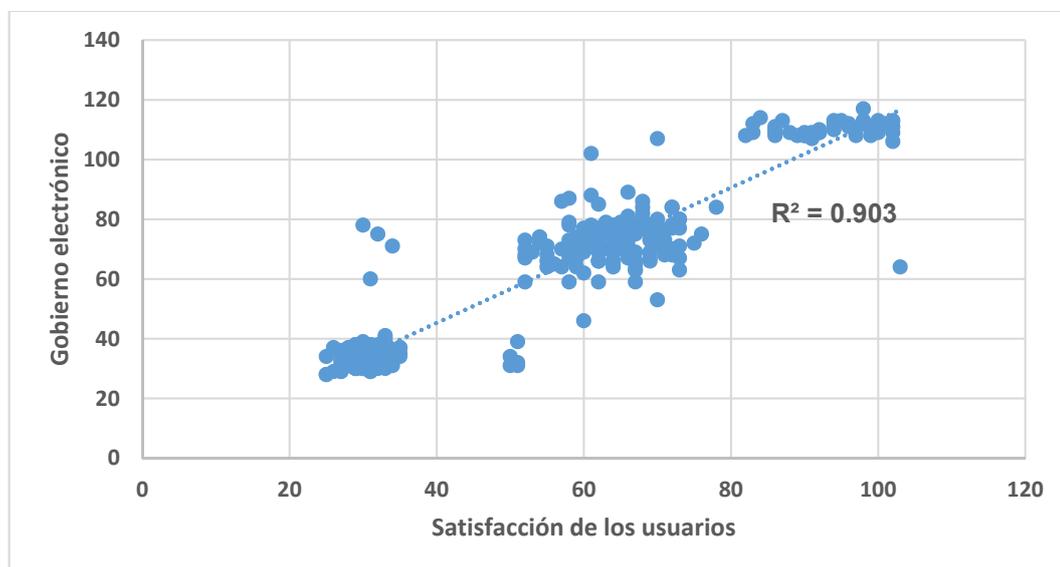
*Fuente.* Resultado del procesamiento de datos en SPSS

**Interpretación:**

Con un coeficiente de correlación de 0,825, se llega a establecer que, bajo las pruebas estadísticas obtenidas, el gobierno electrónico así como la satisfacción que experimentan los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales presenta una relación positiva muy alta. De igual manera, con un valor sig. (bilateral) de 0,000, se establece que la hipótesis alterna es correcta, aceptando de este modo que Existe relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

## Figura 1

*Estimación del coeficiente determinante ( $R^2$ ) del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios*



*Fuente.* Resultado del procesamiento de datos en SPSS

## Interpretación

Tal y como se aprecia en la figura 1, en la prueba del coeficiente determinante se ha encontrado un valor  $R^2$  igual a 0.903, esto quiere decir que el gobierno electrónico tiene una alta incidencia sobre la satisfacción de los usuarios, pues, este valor se encuentra muy próximo a la unidad; de esta forma, se dice el gobierno electrónico incide en un 90.3% sobre el comportamiento de la variable satisfacción de los usuarios dentro de la entidad analizada.

## V. DISCUSIÓN

Las discusiones sirven para realizar una comparación entre los resultados a los que se llegaron en el estudio y a los que llegaron otros investigadores en relación a los objetivos que se han formulado; de esta manera, en lo que respecta al primer objetivo específico, fue posible identificar que el gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 presenta un nivel bajo según el 55 % de la población encuestada, siendo esto ocasionado por que muchos de los pobladores no se encuentran del todo conformes con la manera en la que se viene gestionando el tema electrónico, refiriendo que carecen del conocimiento e información necesarios para poder acceder de manera adecuada a los sistemas y plataformas virtuales que pueda desarrollar la municipalidad para objetos de interacción con la población, además de que, en cuanto a los trámites que suelen realizar en línea, por falta de su conocimiento se ven en la imposibilidad de poder darle un adecuado seguimiento, control e incluso saber si ya les dieron o no una respuesta por lo que manifiestan el no sentir la existencia de un trato igualitario, prefiriendo continuar con el desarrollo de sus trámites de manera presencial.

De este modo, el primer resultado evidencia problemas que son compartidos en otras realidades, coincidiendo de esta manera con investigaciones como las de Santa et al. (2019) quienes manifiestan que la percepción y por ende la satisfacción de los pobladores como usuarios de un servicio digital proporcionado por las entidades del Estado, se encuentra determinado por la efectividad operativa y la calidad en la gestión del gobierno electrónico, por lo mismo, las acciones que deben de desarrollar las entidades públicas, no deben de centralizarse únicamente en la parte interna, sino que además, deben de incluir a la población, a efectos de poder generar en ellos una educación en el uso de los recursos electrónicos.

En tal sentido, se aprecia la imperante necesidad de redireccionar las estrategias de la municipalidad a la hora de hacer parte a la población en la implementación y evolución del gobierno electrónico, toda vez que, estas reformas buscan mejorar la entrega de los servicios a los usuarios, pero que sin embargo, tienden a priorizar el reforzamiento interno del personal de cada entidad.

En cuanto al objetivo específico dos, se logró definir que la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 presenta un nivel bajo en el 53 % de los pobladores encuestados, debiéndose principalmente a que manifestaron que la entidad carece de infraestructura y de equipos modernos para llevar a cabo cada una de sus diferentes actividades, además de que, consideran que la plataforma digital es poco confiable así como su información, más aún, muchos pobladores se muestran disconformes porque no atienden sus consultas en línea, así mismo, indicaron no sentirse seguros realizando sus operaciones y trámites por medio de canales digitales prefiriendo de esta manera, realizar sus operaciones y trámites de manera presencial.

De este modo, los resultados presentados se diferencian a investigaciones efectuadas por autores como lo es el caso de Chen et al. (2023) quien culmina su trabajo manifestando que la satisfacción de los ciudadanos se encuentra condicionada por la percepción que tienen estos del gobierno electrónico, siendo que en el lugar en el que ha realizado su investigación, la aceptación de la población es tal que, aun y cuando el gobierno entre una respuesta tardía a un proceso conlleva a presentar una satisfacción positiva.

Así mismo, otra de las investigaciones con las cuales se evidencia diferencias es la realizada por Quispe (2021) mencionan que mientras más alta o adecuada sea la percepción del ciudadano respecto a la gestión digital o electrónica, mayor será el nivel de satisfacción que experimentará, sin embargo, la llegada de la pandemia ha demostrado que las plataformas virtuales de diferentes instituciones, requieren de manera urgente una reestructuración y actualización en función a diseños cada vez más nuevos, fáciles y sencillos de entender a efectos de poder transmitir de una manera más comprensible todo lo relacionado con la información de la gestión en curso.

En este sentido, es deber y tarea de la entidad, el poder generar acciones que encaminen a cambiar la percepción que tiene la población respecto a los servicios

electrónicos que proporciona la municipalidad, a fin de poder mejorar con ello los niveles de satisfacción.

En lo que respecta al tercer objetivo específico, se ha determinado que las dimensiones del gobierno electrónico (siendo estas la conciencia, confianza y los beneficios esperados) presentan todas y cada una de estas una correlación positiva muy alta con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, además de que, con un p valor de 0,000 existe suficiente prueba estadística como para aceptar la hipótesis alterna debido a que dicho valor es menor a 0,01.

Sobre el resultado presentado, es posible encontrar que existen investigaciones que correlacionan las variables, pero que sin embargo, dan un tratamiento diferente al gobierno electrónico, tal y como es el caso de Yavetz y Ahorony (2022) quien culmina su estudio manifestando que la satisfacción de los servicios electrónicos proporcionados por las entidades gubernamentales se encuentra condicionada por aspectos tales como la conexión, el usabilidad y facilidad del uso que presentan las plataformas empleadas; un aspecto que podría considerar similar al trabajo efectuado, es que el gobierno ha implementado como parte de su gobierno electrónico a las redes sociales, sin embargo, gran parte de la población se muestra recelosa respecto al uso de estos medios, por falta de confianza que le tienen a estos medios.

De esta manera se evidencia que la municipalidad de Morales, se debe de centrar en redoblar sus esfuerzos para mejorar la conciencia, confianza y sobre todo los beneficios esperados de la población en relación a la manera en la que viene gestionando el gobierno electrónico.

Finalmente, en lo que respecta al objetivo general, se ha logrado determinar que el gobierno electrónico presenta una relación positiva muy alta con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, debiéndose ello a haberse obtenido un coeficiente Rho de 0,825 además de que, con un p valor de  $0,000 < 0,01$  motivo por el cual, aparte de aceptar que la correlación es significativa,

se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna formulada por la investigadora.

De esta manera, a nivel estadístico los resultados encontrados presentan similitud con investigaciones como las de Santa et al. (2019) quienes culminan su trabajo estableciendo una relación significativa entre las variables, estableciendo que la manera en la que se gestione el gobierno electrónico, tendrá una repercusión en la manera en la que sea percibida por los pobladores y por ende, en la satisfacción de los mismos.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1. El gobierno electrónico presentó una correlación positiva muy alta con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 según la prueba de Rho de Spearman, además de que con la misma prueba, fue posible aceptar como válida la hipótesis alterna formulada por la investigadora, al haberse obtenido un p valor menor a 0,01.
- 6.2. El gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 presenta un nivel predominantemente bajo según el 55% de los encuestados, siendo ello resultado de que la población se muestra desconfiada de la seguridad de la plataforma virtual en el que de deben de realizar sus operaciones y trámites, además de demostrar bajos niveles de conocimiento y dominio en el uso de dicha plataforma.
- 6.3. La satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 presentó un nivel bajo según el 53 % de los pobladores encuestados, debido a una percepción negativa que tienen de la entidad, al considerar que carece de infraestructura, medios y recursos tecnológicos adecuados para prestar los servicios de manera virtual, asimismo, hay quienes no entienden como realizar sus operaciones en línea, lo que genera aun más insatisfacción por no encontrar instrucción de como proceder ante cualquier operación.
- 6.4. Las dimensiones de conciencia, confianza y los beneficios esperados del gobierno electrónico presentan una correlación positiva muy alta con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 debido a haberse obtenido coeficientes Rho por iguales o superiores a 0,800, además de que, con un p valor menor a 0,01, se aceptó la hipótesis alterna.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. A futuros investigadores, efectuar un estudio comparativo de las variables en diferentes realidades, es decir, a nivel de otras municipalidades tanto distritales como provinciales a efectos de determinar la presencia de los problemas encontrados, así como la manera en la que otras entidades vienen trabajándolas a fin de poder generar estrategias generales para su afronte.
- 7.2. Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Morales en coordinación con sus regidores, direccionar videos o material instructivo que se encuentre a la mano de los pobladores, en los que se les enseñe a como realizar un determinado trámite u operación en línea paso a paso.
- 7.3. Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Morales en coordinación con sus regidores, desarrollar campañas informativas en los que se transmita la actualización tecnológica que viene sufriendo la entidad a efectos de mejorar la percepción de la población.
- 7.4. Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Morales en coordinación con sus regidores, poner mayor énfasis en la actualización y mantenimiento de la plataforma digital en la que los pobladores deben de realizar sus trámites y operaciones, a fin de generar en ellos, un sentimiento de estar obteniendo mayor beneficio que acudir de manera presencial a la entidad.

## REFERENCIAS

- Alderete, M. y Díaz, L. (2020). ¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? El caso de la ciudad de Bahía Blanca, Argentina. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 20(34), 77-102. DOI: 10.14409/daapge.v20i34.10058
- Al-Ma'aitah, M. (2019). Drivers of E-Government Citizen Satisfaction and Adoption: The Case of Jordan. *International Journal of E-Business Research (IJEBR)*, 15(4), 40-55. DOI: 10.4018/IJEBR.2019100103
- Almutairi, A., BaniMustafa, A., Alessa, Y., Almutairi, S. y Almaleh, Y. (2020). Public Trust and Compliance with the Precautionary Measures Against COVID-19 Employed by Authorities in Saudi Arabia. *Risk Manag Healthc Policy*, 13(1), 753-760. DOI: 10.2147/RMHP.S257287
- Arufe-Giráldez, V., Cachón, J., Zagalaz, M., Sanmiguel-Rodríguez, R. y González, G. (2020). Equipamiento y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los hogares españoles durante el periodo de confinamiento. Asociación con los hábitos sociales, estilo de vida y actividad física de los niños menores de 12 años. *Revista Latina De Comunicación Social*, 78, 183–204. DOI: 10.4185/RLCS-2020-1474
- Blas, F., Uribe-Hernández, Y., Cacho, A. y Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista De Ciencias Sociales*, 290-301. DOI: 10.31876/rcs.v28i.38164
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. DOI: 10.23878/empr.v13i2.159
- Castillo, R., Cárdenas, M. y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina*, 4(2), 898-913. DOI: 10.37811/cl\_rcm.v4i2.130
- Chen, T., Liang, Z., Yi, H. y Chen, S. (2023). Responsive E-government in China: A way of gaining public support. *Government Information Quarterly*, 40(2). DOI: 10.1016/j.giq.2023.101809

- Chen, Y., Chen, J., Liu, W. y Sharma, T. (2020). Expected benefits of people interactions and guest experiences. *International Hospitality Review*, 34(2), 187-202. DOI: 10.1108/IHR-04-2020-0010
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2019). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cunha, P. y Ribeiro, P. (2022). Definition of a technique for characterizing the expected benefits of a project. *Procedia Computer Science*, 196(1), 1007-1012. DOI: 10.1016/j.procs.2021.12.103
- Datta, K. y Vardhan, J. (2019). A SERVQUAL-Based Framework for Assessing Quality of International Branch Campuses in UAE: A Management Students' Perspective. *Impact Factor*, 1, 1-9. DOI: 10.1177/2158244016676294
- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J. y Pizzán, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza*, 3(1), 728-744. DOI: 10.51798/sijis.v3i1.258
- Domínguez, R., Zoila, R. y Cubas, S. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Med Heret*, 33(1), 36. DOI: 10.20453/rmh.v33i1.4166
- Erba, J., Ternes, B., Bobkowski, P., Logan, T. y Liu, Y. (2018). Sampling Methods and Sample Populations in Quantitative Mass Communication Research Studies: A 15-Year Census of Six Journals. *Communication Research Reports*, 35(1), 42-47. DOI: 10.1080/08824096.2017.1362632
- Flores, D., Arribasplata, D., Muñoz, D., De Gonzaga, D. y Yangales, D. (2022). Impacto del gobierno electrónico y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un hospital de cáncer, Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2153-2169. DOI: 10.37811/cl\_rcm.v6i5.3243

- González, R. (2022). Mejora de la gobernanza, con relación a la intervención activa ciudadana, en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2020-2022. *Ciencia Latina*, 6(5), 999-1030. DOI: 10.37811/cl\_rcm.v6i5.3157
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta*, 1(2), 75-79. DOI: 10.5377/alerta.v2i1.7535
- Hernández, P., Lugo, J. y Ordóñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75. DOI: 10.33262/cienciadigital.v6i4.2289
- Hizam, S. y Ahmed, W. (2019). A Conceptual Paper on SERVQUAL-Framework for Assessing Quality of Internet of Things (IoT) Services. *International Journal of Financial Research*, 10(5), 387-397. DOI: 10.5430/ijfr.v10n5p387
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (29 de mayo de 2018). *Interacción con el Gobierno a través de Internet*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía: <https://www.inegi.org.mx/temas/gobierno/>
- Jonkisz, A., Karniej, P. y Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 1-10. DOI: 10.3390%2Fijerph182010758
- Karakuş, İ. y Kılıç, F. (2022). ‘Digital’ overview at the profiles of pre-service teachers: digital awareness, competence and fluency. *Problems of Education in the 21st Century*, 80(2), 324-338. DOI: 10.33225/pec/22.80.324
- Leatherdale, S. (2018). Natural experiment methodology for research: a review of how different methods can support real-world research. *International Journal of Social Research Methodology*, 22(1), 19-35. DOI: 10.1080/13645579.2018.1488449
- Ledesma, F. y Armijo, S. (2019). Algunos desarrollos del pensamiento sistémico, desde la génesis de la teoría general de sistemas a la teoría de sistemas complejos. *Perfiles De Las Ciencias Sociales*, 5(10), 38-52. <https://revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/article/view/2165>

- Leif, S. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? *Safety Science*(11), 22-23. DOI: 10.1016/j.ssci.2019.04.030
- Lorca, L., Ribeiro, I. y Torres, R. (2022). Efectividad de un programa de telerrehabilitación sobre la funcionalidad y satisfacción del usuario de los sobrevivientes de COVID-19 en tiempos de pandemia. *Revista Retos*, 45, 211. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8410703.pdf>
- Mathong, P., Sureeyatanapas, P., Arunyanart, S., Niyamosoth, T. y Lou, P. (2020). The assessment of service quality for third-party logistics providers in the beverage industry. *Cogent Engineering*, 7(1), 1-17. DOI: 10.1080/23311916.2020.1785214
- Mayhuay, J., Palomino, G. y Cuzco, L. (2022). Programa de incentivos en los municipios locales del Perú: breve revisión de literatura. *Sapienza*, 2(4), 261-274. DOI: 10.51798/sijis.v2i4.199
- Mendoza, L. y Delgado, J. (2022). Tecnologías de información del gobierno digital: acceso a internet y barrera digital caso Loreto- 2021. *Revista Multidisciplinar*, VI(4). DOI: 10.37811/cl\_rcm.v6i4.2586
- Mensah, I. y Luo, C. (2021). Exploring Factors Determining Chinese College Students' Satisfaction With E-Government Services: The Technology Acceptance Model (TAM) Approach. *Information Resources Management Journal (IRMJ)*, 34(3), 1-20. DOI: 10.4018/IRMJ.2021070101
- Ministerio de Economía y Finanzas. (Enero de 2021). Resolución Ministerial N° 065-2021-EF/44. *Plan del Gobierno Digital 2021- 2023*. Lima, Perú. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file>
- Misaii, H., Khoshdel, A., Zareian, A. y Mohammadinehr, M. (2019). Evaluating the Educational Services Quality of a Military Medical University (SERVQUAL Model): A Descriptive Analytic Study. *Journal of Archives in Military Medicine*, 7(2). DOI: 10.5812/jamm.92129
- Muhammad, A. (2020). The epistemological foundation of quantitative and qualitative research methodologies a critical analysis. *Journal Epistemology*, 7(8), 130-157. <http://irep.iium.edu.my/84910/>

- Ochuko, C., Afe, M., Chiedu, F., Ezinwa, I., Emiko-Agbajaor, H., Chenube, O. y Oji, J. (2023). Awareness, knowledge, and utilisation of online digital tools for literature review in educational research. *Heliyon*, 9(1), 1-12. DOI: 10.1016/j.heliyon.2022.e12669
- Ong, J., Ong, W., Ong, A. y On, K. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction: A Study of MyRapid in Malaysia. *International Journal of Tourism & Hospitality in Asia Pacific*, 5(3), 117-130. DOI: 10.32535/ijthap.v5i3.1904
- Osorio-Sanabria, M. y Barreto-Granada, P. (2022). Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto. *Innovar*, 32(83), 17-34. DOI: 10.15446/innovar.v32n83.99884
- Pakurar, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J. y Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1-24. DOI: 10.3390/su11041113
- Pattanasri, S., Lai, T., Bien, T., Winijkul, E. y Morshed, M. (2022). Access to Digital Information and Protective Awareness and Practices towards COVID-19 in Urban Marginalized Communities. *Healthcare (Basel)*, 10(6), 1097-112. DOI: 10.3390/healthcare10061097
- Phillips, J. (2021). Using examples to increase recall in self-administered questionnaires. *International Journal of Market Research*, 63(6), 738-754. DOI: 10.1177/14707853211052177
- Pinedo-Villanueva, P., Burn, E., Maronga, C., Cooper, C. y Javaid, M. (2023). Expected Benefits and Budget Impact From a Microsimulation Model Support the Prioritization and Implementation of Fracture Liaison Services. *Journal of Bone and Mineral Research*, 38(4), 499-511. DOI: 10.1002/jbmr.4775
- Pirson, M., Martin, K. y Parmar, B. (2019). Public Trust in Business and Its Determinants. *Impact Factor*, 58(1), 132-166. DOI: 10.1177/0007650316647950
- Repositorio Único Nacional de Información en Salud - REUNIS (2023). Estadística Poblacional. Minsa.  
[https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion\\_estimada.asp](https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion_estimada.asp)

- Ruiz, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión En El Tercer Milenio*, 91-100. DOI: 10.15381/gtm.v25i50.24285
- Sáenz, M., Sanz, E., Valdemoros, M., de León, A. y Alonso, R. (2021). *Guía para la elaboración de trabajos fin de máster de investigación educativa*. España: Octaedro. DOI: 10.36006/16260-06
- Salazar, J. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Revista Universidad y Sociedad*,, 14(S1), 280-288. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>
- Santa, R., MacDonald, J. y Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39-50. DOI: 10.1016/j.giq.2018.10.007
- Seminario, F. y Delgado, J. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. *Ciencia LATina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 914-935. DOI: 10.37811/cl\_rcm.v4i2.131
- Sharifi, T., Hosseini, S., Mohammadpour, S., Javan, J., Ebrahimipour, & Hooshmand, E. (2021). Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. *BMC Health Services Research*, 21(397), 1-7. DOI: 10.1186/s12913-021-06405-4
- Silva, D. y Heredia, F. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la victoria. *Revista INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología Innovación*, 8(1), 179-194. DOI: 10.26495/icti.v8i1.1549
- Sisalema, A. y Yaguachi, F. (2022). El gobierno electrónico en el Código Orgánico Administrativo: importancia durante la emergencia sanitaria por COVID-19. *Revista Sociedad & Tecnología*, 5(S1), 128-141. DOI: 10.51247/st.v5iS1.238
- Statista Research Department. (7 de julio de 2022a). *E-Government Development Index (EGDI) 2020, by region*. Statista Web Site:

<https://www.statista.com/statistics/421584/egdi-e-government-development-index-region/>

Statista Research Department. (7 de julio de 2022b). *Government online engagement tool usage 2018, by region*. Statista Web Site: <https://www.statista.com/statistics/421772/e-consultation-social-media/>

Tejedo, F., Ferraz, F. y Tejada, A. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*(70), 2-4. DOI: 10.1016/j.techsoc.2022.101978

United Nations. (2020). *2020 United Nations E-Government Survey*. Dinamarca: Department of Economic and Social Affairs. <https://www.un.org/development/desa/publications/publication/2020-united-nations-e-government-survey>

United Nations. (2020). *E-Government Survey: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. Dinamarca: Department of Economic and Social Affairs. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

Valenzo-Jiménez, M., Lázaro-López, D. y Martínez-Arroyo, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *DYNA*, 86(211), 64-74. DOI: 10.15446/dyna.v86n211.78368

Valenzuela, N., Buentello, C., Alanís, L. y Villarreal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 6(2), 18-25. DOI: 10.22579/23463910.159

Van Der, A., Van Der, S., Freeman, A. y Spiegelhalter, D. (2020). The effects of communicating uncertainty on public trust in facts and numbers. *Proceedings of the National Academy of Sciences PNAS*, 117(14), 7672-7683. DOI: 10.1073/pnas.1913678117

- Van Rijnsoever, F. (2017). (I Can't Get No) Saturation: A simulation and guidelines for sample sizes in qualitative research. *Plos One*, 12(7), 1-17. DOI: 10.1371/journal.pone.0181689
- Wei, X., Guo, H., Wang, X., Wang, X. y Qiu, M. (2022). Reliable Data Collection Techniques in Underwater Wireless Sensor Networks: A Survey. *IEEE Communications Surveys & Tutorials*, 24(1), 404-431. DOI: 10.1109/COMST.2021.3134955
- Wu, R., Yan, W., Zhang, Z., Gou, J., Fan, J., Liu, B., . . . Wang, Y. (2021). A correlational research on developing an innovative integrated gas warning system: a case study in ZhongXing, China. *Geomatics, Natural Hazards and Risk*, 12(1), 3175-3204. DOI: 10.1080/19475705.2021.2002953
- Yavetz, G. y Ahorony, N. (2022). The users' point of view: towards a model of government information behavior on social media. *Heliyon*, 8(8). DOI: 10.1016/j.heliyon.2022.e10146
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Alsubaie, M. y Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers Psychology*, 13, 1-9. DOI: 10.3389/fpsyg.2022.842141

# **ANEXOS**

### Anexo N°01: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Nivel
Gobierno electrónico	refieren que el gobierno electrónico son el cúmulo de procedimientos y acciones que permiten a cada entidad del Estado, con el fin de mantenerse conectados con los pobladores a efectos de dotarlos de los servicios desde el ámbito electrónico. Alderete y Díaz (2020)	Alderete y Díaz (2020) refieren que el gobierno electrónico son el cúmulo de procedimientos y acciones que permiten a cada entidad del Estado, con el fin de mantenerse conectados	Conciencia	Conocimiento de sitios web gubernamentales	Ordinal	Totalmente en desacuerdo (1)
				Dominio en el uso de los portales web		
			Confianza	Solución ante errores		
				Provisión oportuna de servicios electrónicos		
				Facilidad de búsqueda de servicios		
				Suficiencia de la información		
		Beneficios esperados	Generación de igualdad entre ciudadanos	En desacuerdo (2)		
			Ahorro de tiempo			
			Mejora de la calidad de servicios municipales			
			Obtención de respuestas a requerimientos			
			Libertad de acceso a la información			
		Beneficios esperados	Generación de igualdad entre ciudadanos	De acuerdo (4)		
Ahorro de tiempo						
Mejora de la calidad de servicios municipales						
Obtención de respuestas a requerimientos						
Libertad de acceso a la información						

Satisfacción	Castillo, et al. (2020) manifiestan que, esta constituye el sentimiento de bienestar producido en el individuo, como resultado de cumplir con ciertas expectativas asociadas con la entrega de un servicio, mismas que se fundamentan usualmente en principios de calidad de servicio.	Es la variable dependiente de estudio y permite medir el grado o nivel de satisfacción de los pobladores que realizan procesos administrativos en la municipalidad, ello por medio de sus dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los mismos que fueron medidos a través de un cuestionario con 24 ítems	Elementos tangibles	Tecnología moderna	Totalmente de acuerdo (5)
				Instalaciones modernas	
			Fiabilidad	Confianza del servicio presencial	
				Confianza del servicio virtual	
			Capacidad de respuesta	Comunicación pertinente	
				Rapidez de respuesta	
				Atención oportuna	
				Solución de consultas	
			Seguridad	Personal capacitado	
				Actitud de orientación del trabajador	
				Sentimiento de comprensión al usuario	
			Empatía	Atención personalizada	
				Accesibilidad de horarios	
				Seguimiento del servicio	
Simplificación del trámite					

## Anexo N°02: Matriz de consistencia

### “Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p style="text-align: center;"><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuál es el nivel del gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Identificar el nivel de gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>b) Definir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>c) Establecer la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis general</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p style="text-align: center;"><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H<sub>1</sub>: El gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 es bajo</p> <p>H<sub>2</sub>: La satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 es baja.</p> <p>H<sub>3</sub>: Existe relación positiva y significativa muy alta entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La técnica que se empleó en el estudio es la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>El instrumento que se empleó es el Cuestionario.</p>													
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>														
<p>Nivel descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 -- r --&gt; O2             </pre> </div> <p>Donde:  M: Muestra  Variable 1: Gobierno electrónico  Variable 2: Satisfacción de los usuarios  r: Relación entre variables</p>	<p><b>Población</b> : 26,320 pobladores</p> <p><b>Muestra</b> : 379 pobladores</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Variables y dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;"><b>V1:</b> Gobierno electrónico</td> <td style="text-align: center;">Conciencia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Confianza</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Beneficios esperados</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;"><b>V2:</b> Satisfacción de los usuarios</td> <td style="text-align: center;">Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> </tbody> </table>	Variables y dimensiones		<b>V1:</b> Gobierno electrónico	Conciencia	Confianza	Beneficios esperados	<b>V2:</b> Satisfacción de los usuarios	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad		Empatía	
Variables y dimensiones																
<b>V1:</b> Gobierno electrónico	Conciencia															
	Confianza															
	Beneficios esperados															
<b>V2:</b> Satisfacción de los usuarios	Elementos tangibles															
	Fiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Seguridad															
	Empatía															

## Anexo N°03: Resolución de aprobación de proyecto



### RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 0086 -2023 -UCV-VA-EPG- F03/J

Tarapoto, 30 de mayo de 2023

#### VISTO:

El proyecto de investigación denominado: **Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.**; presentado por el (la) Br. CORTEZ VILLEGAS, LORENA con código de estudiante N° 4000021598 del programa de Maestría en Gestión Pública, grupo A3; y

#### CONSIDERANDO:

Que, la normativa de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posterior sustentación con fines de graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del docente de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación", el (la) Dr. Saavedra Sandoval, Renán.

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, el (la) Jefe (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

#### RESUELVE:

Art. 1°.- **APROBAR**, el Proyecto de Investigación denominado: **Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.**, presentado por el (la) Br. CORTEZ VILLEGAS, LORENA con código de estudiante N° 4000021598.

Art. 2°.- **DESIGNAR**, al docente de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación", el (la) Dr. Saavedra Sandoval, Renán, como asesor (a) del proyecto de investigación mencionado en el artículo 1°.

Art. 3°.- **PRECISAR**, que el (la) autor (a) del proyecto de investigación deberá desarrollarlo en el semestre en curso y excepcionalmente hasta el semestre siguiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Rosa Nébel Caerinas Jalón  
Jefa de la Unidad de Posgrado  
UCV - TARAPOTO

## Anexo N°04: Instrumentos de recolección de datos



### CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO



Estimado(a) poblador del distrito de Morales, tenga usted muy buenos días, en esta oportunidad, mi persona, la señorita Lorena Cortez Villegas, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, me encuentro realizando una investigación titulada “Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023”. Quisiera comentar que la presente investigación, tiene únicamente fines académicos, por lo que sus datos personales y respuestas, se mantendrán en el anonimato.

#### Instrucciones:

A continuación se le presentará un cuestionario, cuyo objetivo es el de Identificar el nivel de gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Morales, para lo cual, deberá usted de leer de manera detenida cada afirmación, para luego proceder a marcar con una “X” sobre una de las cinco alternativas que se le presentarán.

#### Variable I: Gobierno electrónico

Tenga en consideración el valor de las siguientes escalas o alternativas:

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)		
<b>VI: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>						
<b>D1: Conciencia</b>						
N°	Ítems	Alternativa				
01	¿Consideras tú que gran parte de los pobladores realmente cuentan con conocimiento de como ingresar al portal web de la Municipalidad Distrital de Morales?	1	2	3	4	5
02	¿Como pobladores, realmente estamos al tanto de que la Municipalidad cuenta con redes sociales?	1	2	3	4	5
03	¿Considera usted que tiene la capacidad de poder acceder a los portales web de transparencia a consultar información de interés público?	1	2	3	4	5
04	¿La municipalidad entrega manuales y cursos de como acceder y hacer uso de su portal web?	1	2	3	4	5
<b>D2: Confianza</b>						
N°	Ítems	Alternativa				
05	¿Cuándo se observa un problema o error en los portales web, este se soluciona lo más rápido posible?	1	2	3	4	5

06	¿Los portales web se encuentran libres de errores?	1	2	3	4	5
07	¿Cuándo requiero realizar un trámite de manera virtual, los trabajadores de la municipalidad me instruyen de manera oportuna como hacerlo?	1	2	3	4	5
08	¿Los trámites y procedimientos vía digital, son mucho más rápidos que los trámites presenciales?	1	2	3	4	5
09	¿El contenido que se muestra en el portal de la municipalidad es fácil y entendible de usar?	1	2	3	4	5
10	¿Me resulta fácil encontrar el servicio que requiero realizar dentro de la plataforma de la municipalidad?	1	2	3	4	5
11	¿La municipalidad dispone de mucha información en línea acerca de cómo usar la plataforma y otros canales digitales de la municipalidad distrital?	1	2	3	4	5
12	¿Los mensajes e información que da a conocer la municipalidad por medio de su portal web y redes sociales son claros y entendibles?	1	2	3	4	5
<b>D3: Beneficios esperados</b>						
N°	Ítems	Alternativa				
13	¿Considera usted que el uso de recursos digitales para el desarrollo de trámites y otros servicios, da la oportunidad a toda la población de ser atendidos por igual?	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted que ya no existe preferencias en la atención, gracias a las plataformas virtuales y redes de la municipalidad?	1	2	3	4	5
15	¿Gracias a que puede realizar sus trámites vía online, ya no pierde el tiempo acudiendo presencialmente a la municipalidad?	1	2	3	4	5
16	¿Son muy pocas las veces que debe acudir presencialmente a la municipalidad, cuando realiza un procedimiento en línea?	1	2	3	4	5
17	¿Siente que los servicios que recibe ahora son de calidad?	1	2	3	4	5
18	¿Los servicios respecto a los procedimientos y trámites en línea son mucho mejores que hace algunos años?	1	2	3	4	5
19	¿Cuándo requiere realizar un trámite en línea, puede obtener respuestas de lo que necesita por el mismo canal?	1	2	3	4	5
20	¿Cuándo solicita información de algún requerimiento en línea, la respuesta la obtiene de manera rápida?	1	2	3	4	5
21	¿Ha observado que cualquier información que realice la municipalidad, se obtiene libremente dentro de su portal de transparencia?	1	2	3	4	5
22	¿Cualquier persona puede acceder a la información pública de la municipalidad en línea, sin tener que pasar por procesos burocráticos como en el caso de un requerimiento presencial?	1	2	3	4	5



## CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO



Estimado(a) poblador del distrito de Morales, tenga usted muy buenos días, en esta oportunidad, mi persona, la señorita Lorena Cortez Villegas, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, me encuentro realizando una investigación titulada “Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023”. Quisiera comentar que la presente investigación, tiene únicamente fines académicos, por lo que sus datos personales y respuestas, se mantendrán en el anonimato.

### Instrucciones:

A continuación se le presentará un cuestionario, cuyo objetivo es el de Definir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, para lo cual, deberá usted de leer de manera detenida cada afirmación, para luego proceder a marcar con una “X” sobre una de las cinco alternativas que se le presentarán.

### Variable II: Satisfacción de los usuarios

Tenga en consideración el valor de las siguientes escalas o alternativas:

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)		
<b>VII: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>						
<b>D1: Elementos tangibles</b>						
N°	Ítems	Alternativa				
01	¿Considera que la municipalidad realmente cuenta con equipos tecnológicos modernos?	1	2	3	4	5
02	¿La municipalidad, cuenta con una infraestructura tecnológica acorde con los avances científicos en su área?	1	2	3	4	5
03	¿Considera que la municipalidad cuenta con la cantidad suficiente de computadoras y equipos?	1	2	3	4	5
04	¿Los equipos de computación y la plataforma en línea que usan en la municipalidad, son visualmente atractivos?	1	2	3	4	5
<b>D2: Fiabilidad</b>						
N°	Ítems	Alternativa				
05	¿Considera usted que tanto sus instalaciones físicas, como sus plataformas virtuales son confiables?	1	2	3	4	5

06	¿El personal que atiende de forma presencial y vía online es confiable?	1	2	3	4	5
07	¿La información dispuesta en su portal web y redes sociales es segura y confiable?	1	2	3	4	5
08	¿La atención virtual que se recibe a la hora de hacer un trámite es de calidad?	1	2	3	4	5
<b>D3: Capacidad de respuesta</b>						
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alternativa</b>				
09	¿Las respuestas que entregan frente a cualquier consulta tanto presencial como virtual siempre son rápidas?	1	2	3	4	5
10	¿Siempre se recibe una atención de nuestros trámites y operaciones en línea de manera oportuna?	1	2	3	4	5
11	¿El personal en línea siempre ha demostrado tener la respuesta correcta para cada consulta que se le hace?	1	2	3	4	5
12	¿Cuándo se presenta un reclamo vía online, este es resuelto de manera rápida?	1	2	3	4	5
<b>D4: Seguridad</b>						
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alternativa</b>				
13	¿El personal de la municipalidad demuestra un comportamiento adecuado en todo momento?	1	2	3	4	5
14	¿Las operaciones y trámites que se realizan en línea siempre son fiables?	1	2	3	4	5
15	¿Considera usted que el personal se encuentra debidamente capacitado?	1	2	3	4	5
16	¿Los trabajadores, han demostrado su voluntad de orientar por cualquiera de los canales de atención?	1	2	3	4	5
<b>D5: Empatía</b>						
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alternativa</b>				
17	¿Por cualquier canal (presencial o digital), siempre se ha recibido una atención personalizada?	1	2	3	4	5
18	¿Considera usted que los horarios de atención (en especial en el caso de trámites virtuales) son accesibles para todas las personas?	1	2	3	4	5
19	¿La municipalidad siempre se encuentra participando de las festividades, por medio de sus redes sociales?	1	2	3	4	5
20	¿Considera usted que el servicio en línea me permite dar seguimiento continuo a mi trámite?	1	2	3	4	5
21	¿Cuándo así lo requiero, puedo realizar alguna modificación a mi trámite en línea?	1	2	3	4	5
22	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un adecuado protocolo de atención?	1	2	3	4	5
23	¿Considera usted que los trámites en línea son más simples que de manera presencial?	1	2	3	4	5
24	¿Considera usted que los procesos en línea se han mejorado?	1	2	3	4	5

## Anexo N°05: Validación de Instrumentos de investigación



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N° 1	DIMENSION: Conciencia	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Consideras tú que gran parte de los pobladores realmente cuentan con conocimiento de como ingresar al portal web de la Municipalidad Distrital de Morales?		X				X				X			
02	¿Como pobladores, realmente estamos al tanto de que la Municipalidad cuenta con redes sociales?				X				X				X	
03	¿Considera usted que tiene la capacidad de poder acceder a los portales web de transparencia a consultar información de interés público?			X			X					X		
04	¿La municipalidad entrega manuales y cursos de como acceder y hacer uso de su portal web?			X			X					X		
N° 2	DIMENSION: Confianza	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
05	¿Cuándo se observa un problema o error en los portales web, este se soluciona lo más rápido posible?			X			X					X		
06	¿Los portales web se encuentran libres de errores?			X			X					X		
07	¿Cuándo requiero realizar un trámite de manera virtual, los trabajadores de la municipalidad me instruyen de manera oportuna como hacerlo?				X				X				X	
08	¿Los trámites y procedimientos vía digital, son mucho más rápidos que los trámites presenciales?				X				X				X	
09	¿El contenido que se muestra en el portal de la municipalidad es fácil y entendible de usar?				X				X				X	
10	¿Me resulta fácil encontrar el servicio que requiero realizar dentro de la plataforma de la municipalidad?				X				X				X	
11	¿La municipalidad dispone de mucha información en línea acerca de cómo usar la plataforma y otros canales digitales de la municipalidad distrital?				X				X				X	
12	¿Los mensajes e información que da a conocer la municipalidad por medio de su portal web y redes sociales son claros y entendibles?			X			X					X		
N° 3	DIMENSION: Beneficios esperados	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿Considera usted que el uso de recursos digitales para el desarrollo de trámites y otros servicios, da la oportunidad a toda la población de ser atendidos por igual?				X				X				X	
14	¿Considera usted que ya no existe preferencias en la atención, gracias a las plataformas virtuales y redes de la municipalidad?				X				X				X	
15	¿Gracias a que puede realizar sus trámites vía online, ya no pierde el tiempo acudiendo presencialmente a la municipalidad?				X				X				X	
16	¿Son muy pocas las veces que debe acudir presencialmente a la municipalidad, cuando realiza un procedimiento en línea?				X				X				X	
17	¿Siente que los servicios que recibe ahora son de calidad?				X				X				X	
18	¿Los servicios respecto a los procedimientos y trámites en línea son mucho mejores que hace algunos años?				X				X				X	

19	¿Cuándo requiere realizar un trámite en línea, puede obtener respuestas de lo que necesita por el mismo canal?				X				X				X	
20	¿Cuándo solicita información de algún requerimiento en línea, la respuesta la obtiene de manera rápida?			X				X					X	
21	¿Ha observado que cualquier información que realice la municipalidad, se obtiene libremente dentro de su portal de transparencia?			X				X					X	
22	¿Cualquier persona puede acceder a la información pública de la municipalidad en línea, sin tener que pasar por procesos burocráticos como en el caso de un requerimiento presencial?			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia: Existe moderado nivel)**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Carola Del Rosario Sánchez Bartra      **DNI:** 40593431

**Especialidad del validador (a):** Licitaciones con el Estado – Municipalidad Distrital de Chazuta

**JUNIO, 02 de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



.....  
 Mg. Carola Del Rosario Sánchez Bartra  
 D.N.I 40593431

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Nº 1	DIMENSION: Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera que la municipalidad realmente cuenta con equipos tecnológicos modernos?			X				X				X		
02	¿La municipalidad, cuenta con una infraestructura tecnológica acorde con los avances científicos en su área?			X				X				X		
03	¿Considera que la municipalidad cuenta con la cantidad suficiente de computadoras y equipos?			X				X				X		
04	¿Los equipos de computación y la plataforma en línea que usan en la municipalidad, son visualmente atractivos?			X				X				X		
Nº 2	DIMENSION: Fiabilidad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
05	¿Considera usted que tanto sus instalaciones físicas, como sus plataformas virtuales son confiables?			X				X				X		
06	¿El personal que atiende de forma presencial y vía online es confiable?			X				X				X		
07	¿La información dispuesta en su portal web y redes sociales es segura y confiable?			X				X				X		
08	¿La atención virtual que se recibe a la hora de hacer un trámite es de calidad?		X				X			X				
Nº 3	DIMENSION: Capacidad de respuesta	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
09	¿Las respuestas que entregan frente a cualquier consulta tanto presencial como virtual siempre son rápidas?			X				X				X		
10	¿Siempre se recibe una atención de nuestros trámites y operaciones en línea de manera oportuna?			X				X				X		
11	¿El personal en línea siempre ha demostrado tener la respuesta correcta para cada consulta que se le hace?			X				X				X		
12	¿Cuándo se presenta un reclamo vía online, este es resuelto de manera rápida?			X				X				X		
Nº 4	DIMENSION: Seguridad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿El personal de la municipalidad demuestra un comportamiento adecuado en todo momento?			X				X				X		
14	¿Las operaciones y trámites que se realizan en línea siempre son fiables?			X				X				X		
15	¿Considera usted que el personal se encuentra debidamente capacitado?			X				X				X		
16	¿Los trabajadores, han demostrado su voluntad de orientar por cualquiera de los canales de atención?			X				X				X		
Nº 5	DIMENSION: Empatía	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
17	¿Por cualquier canal (presencial o digital), siempre se ha recibido una atención personalizada?			X				X				X		

18	¿Considera usted que los horarios de atención (en especial en el caso de trámites virtuales) son accesibles para todas las personas?			X			X			X	
19	¿La municipalidad siempre se encuentra participando de las festividades, por medio de sus redes sociales?			X			X			X	
20	¿Considera usted que el servicio en línea me permite dar seguimiento continuo a mi trámite?			X			X			X	
21	¿Cuándo así lo requiero, puedo realizar alguna modificación a mi trámite en línea?			X			X			X	
22	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un adecuado protocolo de atención?			X			X			X	
23	¿Considera usted que los trámites en línea son más simples que de manera presencial?			X			X			X	
24	¿Considera usted que los procesos en línea se han mejorado?			X			X			X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe alto nivel para su aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Carola Del Rosario Sánchez Bartra    DNI: 40593431

**Especialidad del validador (a): Contrataciones con el Estado**

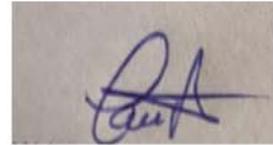
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**JUNIO, 02 de 2023**



.....  
 Mg. Carola Del Rosario Sánchez Bartra  
 D.N.I 40593431

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Nº 1	DIMENSION: Conciencia	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Consideras tú que gran parte de los pobladores realmente cuentan con conocimiento de como ingresar al portal web de la Municipalidad Distrital de Morales?		X				X				X			
02	¿Como pobladores, realmente estamos al tanto de que la Municipalidad cuenta con redes sociales?				X				X					X
03	¿Considera usted que tiene la capacidad de poder acceder a los portales web de transparencia a consultar información de interés público?			X			X					X		
04	¿La municipalidad entrega manuales y cursos de como acceder y hacer uso de su portal web?			X			X					X		
Nº 2	DIMENSION: Confianza	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
05	¿Cuándo se observa un problema o error en los portales web, este se soluciona lo más rápido posible?			X			X					X		
06	¿Los portales web se encuentran libres de errores?			X			X					X		
07	¿Cuándo requiero realizar un trámite de manera virtual, los trabajadores de la municipalidad me instruyen de manera oportuna como hacerlo?				X				X					X
08	¿Los trámites y procedimientos vía digital, son mucho más rápidos que los trámites presenciales?				X				X					X
09	¿El contenido que se muestra en el portal de la municipalidad es fácil y entendible de usar?				X				X					X
10	¿Me resulta fácil encontrar el servicio que requiero realizar dentro de la plataforma de la municipalidad?				X				X					X
11	¿La municipalidad dispone de mucha información en línea acerca de cómo usar la plataforma y otros canales digitales de la municipalidad distrital?				X				X					X
12	¿Los mensajes e información que da a conocer la municipalidad por medio de su portal web y redes sociales son claros y entendibles?			X			X					X		
Nº 3	DIMENSION: Beneficios esperados	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿Considera usted que el uso de recursos digitales para el desarrollo de trámites y otros servicios, da la oportunidad a toda la población de ser atendidos por igual?				X				X					X
14	¿Considera usted que ya no existe preferencias en la atención, gracias a las plataformas virtuales y redes de la municipalidad?				X				X					X
15	¿Gracias a que puede realizar sus trámites vía online, ya no pierde el tiempo acudiendo presencialmente a la municipalidad?				X				X					X
16	¿Son muy pocas las veces que debe acudir presencialmente a la municipalidad, cuando realiza un procedimiento en línea?				X				X					X
17	¿Siente que los servicios que recibe ahora son de calidad?				X				X					X
18	¿Los servicios respecto a los procedimientos y trámites en línea son mucho mejores que hace algunos años?				X				X					X

19	¿Cuándo requiere realizar un trámite en línea, puede obtener respuestas de lo que necesita por el mismo canal?				X				X				X	
20	¿Cuándo solicita información de algún requerimiento en línea, la respuesta la obtiene de manera rápida?			X				X				X		
21	¿Ha observado que cualquier información que realice la municipalidad, se obtiene libremente dentro de su portal de transparencia?			X				X				X		
22	¿Cualquier persona puede acceder a la información pública de la municipalidad en línea, sin tener que pasar por procesos burocráticos como en el caso de un requerimiento presencial?			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia: Existe moderado nivel)**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Ricky Frangler López Tapullima      **DNI:** 73102058

**Especialidad del validador (a):** Contrataciones con el Estado

**JUNIO, 02 de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



.....  
 Mg. Ricky Frangler López Tapullima  
 D.N.I 73102058

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

N° 1	DIMENSION: Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera que la municipalidad realmente cuenta con equipos tecnológicos modernos?				X				X				X	
02	¿La municipalidad, cuenta con una infraestructura tecnológica acorde con los avances científicos en su área?			X				X				X		
03	¿Considera que la municipalidad cuenta con la cantidad suficiente de computadoras y equipos?			X				X				X		
04	¿Los equipos de computación y la plataforma en línea que usan en la municipalidad, son visualmente atractivos?				X				X				X	
N° 2	DIMENSION: Fiabilidad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
05	¿Considera usted que tanto sus instalaciones físicas, como sus plataformas virtuales son confiables?			X				X				X		
06	¿El personal que atiende de forma presencial y vía online es confiable?				X				X				X	
07	¿La información dispuesta en su portal web y redes sociales es segura y confiable?				X				X				X	
08	¿La atención virtual que se recibe a la hora de hacer un trámite es de calidad?		X					X				X		
N° 3	DIMENSION: Capacidad de respuesta	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
09	¿Las respuestas que entregan frente a cualquier consulta tanto presencial como virtual siempre son rápidas?				X				X				X	
10	¿Siempre se recibe una atención de nuestros trámites y operaciones en línea de manera oportuna?				X				X				X	
11	¿El personal en línea siempre ha demostrado tener la respuesta correcta para cada consulta que se le hace?				X				X				X	
12	¿Cuándo se presenta un reclamo vía online, este es resuelto de manera rápida?				X				X				X	
N° 4	DIMENSION: Seguridad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿El personal de la municipalidad demuestra un comportamiento adecuado en todo momento?			X					X				X	
14	¿Las operaciones y trámites que se realizan en línea siempre son fiables?				X				X				X	
15	¿Considera usted que el personal se encuentra debidamente capacitado?				X				X				X	
16	¿Los trabajadores, han demostrado su voluntad de orientar por cualquiera de los canales de atención?				X				X				X	
N° 5	DIMENSION: Empatía	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
17	¿Por cualquier canal (presencial o digital), siempre se ha recibido una atención personalizada?				X				X				X	

18	¿Considera usted que los horarios de atención (en especial en el caso de trámites virtuales) son accesibles para todas las personas?			X			X			X	
19	¿La municipalidad siempre se encuentra participando de las festividades, por medio de sus redes sociales?			X			X			X	
20	¿Considera usted que el servicio en línea me permite dar seguimiento continuo a mi trámite?			X			X			X	
21	¿Cuándo así lo requiero, puedo realizar alguna modificación a mi trámite en línea?			X			X			X	
22	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un adecuado protocolo de atención?			X			X			X	
23	¿Considera usted que los trámites en línea son más simples que de manera presencial?			X			X			X	
24	¿Considera usted que los procesos en línea se han mejorado?			X			X			X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe alto nivel para su aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Ricky Frangler López Tapullima      **DNI:** 73102058

**Especialidad del validador (a):** Contrataciones con el Estado

**JUNIO, 02 de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



.....  
 Mg. Ricky Frangler López Tapullima  
 D.N.I 73102058

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

N° 1	DIMENSION: Conciencia	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Consideras tú que gran parte de los pobladores realmente cuentan con conocimiento de como ingresar al portal web de la Municipalidad Distrital de Morales?		X				X				X			
02	¿Como pobladores, realmente estamos al tanto de que la Municipalidad cuenta con redes sociales?				X				X					X
03	¿Considera usted que tiene la capacidad de poder acceder a los portales web de transparencia a consultar información de interés público?			X				X				X		
04	¿La municipalidad entrega manuales y cursos de como acceder y hacer uso de su portal web?			X				X				X		
N° 2	DIMENSION: Confianza	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
05	¿Cuándo se observa un problema o error en los portales web, este se soluciona lo más rápido posible?			X				X				X		
06	¿Los portales web se encuentran libres de errores?			X				X				X		
07	¿Cuándo requiero realizar un trámite de manera virtual, los trabajadores de la municipalidad me instruyen de manera oportuna como hacerlo?				X				X					X
08	¿Los trámites y procedimientos vía digital, son mucho más rápidos que los trámites presenciales?				X				X					X
09	¿El contenido que se muestra en el portal de la municipalidad es fácil y entendible de usar?				X				X					X
10	¿Me resulta fácil encontrar el servicio que requiero realizar dentro de la plataforma de la municipalidad?				X				X					X
11	¿La municipalidad dispone de mucha información en línea acerca de cómo usar la plataforma y otros canales digitales de la municipalidad distrital?				X				X					X
12	¿Los mensajes e información que da a conocer la municipalidad por medio de su portal web y redes sociales son claros y entendibles?			X					X				X	
N° 3	DIMENSION: Beneficios esperados	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿Considera usted que el uso de recursos digitales para el desarrollo de trámites y otros servicios, da la oportunidad a toda la población de ser atendidos por igual?				X				X					X
14	¿Considera usted que ya no existe preferencias en la atención, gracias a las plataformas virtuales y redes de la municipalidad?				X				X					X
15	¿Gracias a que puede realizar sus trámites vía online, ya no pierde el tiempo acudiendo presencialmente a la municipalidad?				X				X					X
16	¿Son muy pocas las veces que debe acudir presencialmente a la municipalidad, cuando realiza un procedimiento en línea?				X				X					X
17	¿Siente que los servicios que recibe ahora son de calidad?				X				X					X
18	¿Los servicios respecto a los procedimientos y trámites en línea son mucho mejores que hace algunos años?				X				X					X

19	¿Cuándo requiere realizar un trámite en línea, puede obtener respuestas de lo que necesita por el mismo canal?				X				X				X
20	¿Cuándo solicita información de algún requerimiento en línea, la respuesta la obtiene de manera rápida?			X				X				X	
21	¿Ha observado que cualquier información que realice la municipalidad, se obtiene libremente dentro de su portal de transparencia?			X				X				X	
22	¿Cualquier persona puede acceder a la información pública de la municipalidad en línea, sin tener que pasar por procesos burocráticos como en el caso de un requerimiento presencial?			X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia: Existe moderado nivel)**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada      **DNI:** 16529281

**Especialidad del validador (a):** Metodólogo – Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto.

**JUNIO, 02 de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



*(Firma manuscrita)*  
**Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada**  
**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

N° 1	DIMENSION: Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera que la municipalidad realmente cuenta con equipos tecnológicos modernos?			X				X				X		
02	¿La municipalidad, cuenta con una infraestructura tecnológica acorde con los avances científicos en su área?			X			X				X			
03	¿Considera que la municipalidad cuenta con la cantidad suficiente de computadoras y equipos?			X			X				X			
04	¿Los equipos de computación y la plataforma en línea que usan en la municipalidad, son visualmente atractivos?			X				X				X		
N° 2	DIMENSION: Fiabilidad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
05	¿Considera usted que tanto sus instalaciones físicas, como sus plataformas virtuales son confiables?			X			X				X			
06	¿El personal que atiende de forma presencial y vía online es confiable?			X			X				X			
07	¿La información dispuesta en su portal web y redes sociales es segura y confiable?			X			X				X			
08	¿La atención virtual que se recibe a la hora de hacer un trámite es de calidad?	X				X				X				
N° 3	DIMENSION: Capacidad de respuesta	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
09	¿Las respuestas que entregan frente a cualquier consulta tanto presencial como virtual siempre son rápidas?			X			X				X			
10	¿Siempre se recibe una atención de nuestros trámites y operaciones en línea de manera oportuna?			X			X				X			
11	¿El personal en línea siempre ha demostrado tener la respuesta correcta para cada consulta que se le hace?			X			X				X			
12	¿Cuándo se presenta un reclamo vía online, este es resuelto de manera rápida?			X			X				X			
N° 4	DIMENSION: Seguridad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿El personal de la municipalidad demuestra un comportamiento adecuado en todo momento?			X			X				X			
14	¿Las operaciones y trámites que se realizan en línea siempre son fiables?			X			X				X			
15	¿Considera usted que el personal se encuentra debidamente capacitado?			X			X				X			
16	¿Los trabajadores, han demostrado su voluntad de orientar por cualquiera de los canales de atención?			X			X				X			
N° 5	DIMENSION: Empatía	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
17	¿Por cualquier canal (presencial o digital), siempre se ha recibido una atención personalizada?			X			X				X			

18	¿Considera usted que los horarios de atención (en especial en el caso de trámites virtuales) son accesibles para todas las personas?			X				X				X	
19	¿La municipalidad siempre se encuentra participando de las festividades, por medio de sus redes sociales?			X				X				X	
20	¿Considera usted que el servicio en línea me permite dar seguimiento continuo a mi trámite?			X				X				X	
21	¿Cuándo así lo requiero, puedo realizar alguna modificación a mi trámite en línea?			X				X				X	
22	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un adecuado protocolo de atención?			X				X				X	
23	¿Considera usted que los trámites en línea son más simples que de manera presencial?			X				X				X	
24	¿Considera usted que los procesos en línea se han mejorado?			X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe alto nivel para su aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada      **DNI:** 16529281

**Especialidad del validador (a):** Metodólogo – Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

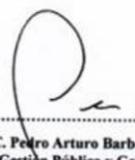
<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**JUNIO, 02 de 2023**



CÓDIGO VIRTUAL 0001301820

  
 Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

N° 1	DIMENSION: Conciencia	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Consideras tú que gran parte de los pobladores realmente cuentan con conocimiento de como ingresar al portal web de la Municipalidad Distrital de Morales?		X				X				X			
02	¿Como pobladores, realmente estamos al tanto de que la Municipalidad cuenta con redes sociales?				X				X				X	
03	¿Considera usted que tiene la capacidad de poder acceder a los portales web de transparencia a consultar información de interés público?			X				X				X		
04	¿La municipalidad entrega manuales y cursos de como acceder y hacer uso de su portal web?			X				X				X		
N° 2	DIMENSION: Confianza	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
05	¿Cuándo se observa un problema o error en los portales web, este se soluciona lo más rápido posible?			X				X				X		
06	¿Los portales web se encuentran libres de errores?			X				X				X		
07	¿Cuándo requiero realizar un trámite de manera virtual, los trabajadores de la municipalidad me instruyen de manera oportuna como hacerlo?				X				X				X	
08	¿Los trámites y procedimientos vía digital, son mucho más rápidos que los trámites presenciales?				X				X				X	
09	¿El contenido que se muestra en el portal de la municipalidad es fácil y entendible de usar?				X				X				X	
10	¿Me resulta fácil encontrar el servicio que requiero realizar dentro de la plataforma de la municipalidad?				X				X				X	
11	¿La municipalidad dispone de mucha información en línea acerca de cómo usar la plataforma y otros canales digitales de la municipalidad distrital?				X				X				X	
12	¿Los mensajes e información que da a conocer la municipalidad por medio de su portal web y redes sociales son claros y entendibles?			X				X				X		
N° 3	DIMENSION: Beneficios esperados	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿Considera usted que el uso de recursos digitales para el desarrollo de trámites y otros servicios, da la oportunidad a toda la población de ser atendidos por igual?				X				X				X	
14	¿Considera usted que ya no existe preferencias en la atención, gracias a las plataformas virtuales y redes de la municipalidad?				X				X				X	
15	¿Gracias a que puede realizar sus trámites vía online, ya no pierde el tiempo acudiendo presencialmente a la municipalidad?				X				X				X	
16	¿Son muy pocas las veces que debe acudir presencialmente a la municipalidad, cuando realiza un procedimiento en línea?				X				X				X	
17	¿Siente que los servicios que recibe ahora son de calidad?				X				X				X	
18	¿Los servicios respecto a los procedimientos y trámites en línea son mucho mejores que hace algunos años?				X				X				X	

19	¿Cuándo requiere realizar un trámite en línea, puede obtener respuestas de lo que necesita por el mismo canal?				X				X				X
20	¿Cuándo solicita información de algún requerimiento en línea, la respuesta la obtiene de manera rápida?			X				X				X	
21	¿Ha observado que cualquier información que realice la municipalidad, se obtiene libremente dentro de su portal de transparencia?			X				X				X	
22	¿Cualquier persona puede acceder a la información pública de la municipalidad en línea, sin tener que pasar por procesos burocráticos como en el caso de un requerimiento presencial?			X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia: Existe moderado nivel)**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Silvia Esther Herrera Cruzalegui      DNI: 18134098

**Especialidad del validador (a):** Abogada y Magister en Gestión Pública

**JUNIO, 02 de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Abog. Mg. Silvia Esther Herrera Cruzalegui  
C.A.L.: 006453

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Nº 1	DIMENSION: Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera que la municipalidad realmente cuenta con equipos tecnológicos modernos?				X				X				X	
02	¿La municipalidad, cuenta con una infraestructura tecnológica acorde con los avances científicos en su área?			X				X				X		
03	¿Considera que la municipalidad cuenta con la cantidad suficiente de computadoras y equipos?			X				X				X		
04	¿Los equipos de computación y la plataforma en línea que usan en la municipalidad, son visualmente atractivos?				X				X				X	
Nº 2	DIMENSION: Fiabilidad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
05	¿Considera usted que tanto sus instalaciones físicas, como sus plataformas virtuales son confiables?			X				X				X		
06	¿El personal que atiende de forma presencial y vía online es confiable?				X				X				X	
07	¿La información dispuesta en su portal web y redes sociales es segura y confiable?				X				X				X	
08	¿La atención virtual que se recibe a la hora de hacer un trámite es de calidad?		X				X				X			
Nº 3	DIMENSION: Capacidad de respuesta	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
09	¿Las respuestas que entregan frente a cualquier consulta tanto presencial como virtual siempre son rápidas?				X				X				X	
10	¿Siempre se recibe una atención de nuestros trámites y operaciones en línea de manera oportuna?				X				X				X	
11	¿El personal en línea siempre ha demostrado tener la respuesta correcta para cada consulta que se le hace?				X				X				X	
12	¿Cuándo se presenta un reclamo vía online, este es resuelto de manera rápida?				X				X				X	
Nº 4	DIMENSION: Seguridad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿El personal de la municipalidad demuestra un comportamiento adecuado en todo momento?			X				X				X		
14	¿Las operaciones y trámites que se realizan en línea siempre son fiables?				X				X				X	
15	¿Considera usted que el personal se encuentra debidamente capacitado?				X				X				X	
16	¿Los trabajadores, han demostrado su voluntad de orientar por cualquiera de los canales de atención?				X				X				X	
Nº 5	DIMENSION: Empatía	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
17	¿Por cualquier canal (presencial o digital), siempre se ha recibido una atención personalizada?				X				X				X	

18	¿Considera usted que los horarios de atención (en especial en el caso de trámites virtuales) son accesibles para todas las personas?			X			X			X	
19	¿La municipalidad siempre se encuentra participando de las festividades, por medio de sus redes sociales?			X			X			X	
20	¿Considera usted que el servicio en línea me permite dar seguimiento continuo a mi trámite?			X			X			X	
21	¿Cuándo así lo requiero, puedo realizar alguna modificación a mi trámite en línea?			X			X			X	
22	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un adecuado protocolo de atención?			X			X			X	
23	¿Considera usted que los trámites en línea son más simples que de manera presencial?			X			X			X	
24	¿Considera usted que los procesos en línea se han mejorado?			X			X			X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe alto nivel para su aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Silvia Esther Herrera Cruzalegui    DNI: 18134098

**Especialidad del validador (a):** Abogada y Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**JUNIO, 02 de 2023**

  
 Abog. Mg. Silvia Esther Herrera Cruzalegui  
 CALL: 008453

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

N° 1	DIMENSION: Conciencia	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Consideras tú que gran parte de los pobladores realmente cuentan con conocimiento de como ingresar al portal web de la Municipalidad Distrital de Morales?		X				X				X			
02	¿Como pobladores, realmente estamos al tanto de que la Municipalidad cuenta con redes sociales?				X				X				X	
03	¿Considera usted que tiene la capacidad de poder acceder a los portales web de transparencia a consultar información de interés público?			X				X				X		
04	¿La municipalidad entrega manuales y cursos de como acceder y hacer uso de su portal web?			X				X				X		
N° 2	DIMENSION: Confianza	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
05	¿Cuándo se observa un problema o error en los portales web, este se soluciona lo más rápido posible?			X				X				X		
06	¿Los portales web se encuentran libres de errores?			X				X				X		
07	¿Cuándo requiero realizar un trámite de manera virtual, los trabajadores de la municipalidad me instruyen de manera oportuna como hacerlo?				X				X				X	
08	¿Los trámites y procedimientos vía digital, son mucho más rápidos que los trámites presenciales?				X				X				X	
09	¿El contenido que se muestra en el portal de la municipalidad es fácil y entendible de usar?				X				X				X	
10	¿Me resulta fácil encontrar el servicio que requiero realizar dentro de la plataforma de la municipalidad?				X				X				X	
11	¿La municipalidad dispone de mucha información en línea acerca de cómo usar la plataforma y otros canales digitales de la municipalidad distrital?				X				X				X	
12	¿Los mensajes e información que da a conocer la municipalidad por medio de su portal web y redes sociales son claros y entendibles?			X				X				X		
N° 3	DIMENSION: Beneficios esperados	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿Considera usted que el uso de recursos digitales para el desarrollo de trámites y otros servicios, da la oportunidad a toda la población de ser atendidos por igual?				X				X				X	
14	¿Considera usted que ya no existe preferencias en la atención, gracias a las plataformas virtuales y redes de la municipalidad?				X				X				X	
15	¿Gracias a que puede realizar sus trámites vía online, ya no pierde el tiempo acudiendo presencialmente a la municipalidad?				X				X				X	
16	¿Son muy pocas las veces que debe acudir presencialmente a la municipalidad, cuando realiza un procedimiento en línea?				X				X				X	
17	¿Siente que los servicios que recibe ahora son de calidad?				X				X				X	
18	¿Los servicios respecto a los procedimientos y trámites en línea son mucho mejores que hace algunos años?				X				X				X	

19	¿Cuándo requiere realizar un trámite en línea, puede obtener respuestas de lo que necesita por el mismo canal?				X				X				X	
20	¿Cuándo solicita información de algún requerimiento en línea, la respuesta la obtiene de manera rápida?			X				X					X	
21	¿Ha observado que cualquier información que realice la municipalidad, se obtiene libremente dentro de su portal de transparencia?			X				X					X	
22	¿Cualquier persona puede acceder a la información pública de la municipalidad en línea, sin tener que pasar por procesos burocráticos como en el caso de un requerimiento presencial?			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia: Existe moderado nivel)**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Heyne Antonio Zumba Alvarado      **DNI:** 71498128

**Especialidad del validador (a):** Licitaciones con el Estado

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**JUNIO, 02 de 2023**



.....  
 Mg. Heyne Antonio Zumba Alvarado  
 D.N.I 71498128

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

N° 1	DIMENSION: Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera que la municipalidad realmente cuenta con equipos tecnológicos modernos?			X				X				X		
02	¿La municipalidad, cuenta con una infraestructura tecnológica acorde con los avances científicos en su área?			X				X				X		
03	¿Considera que la municipalidad cuenta con la cantidad suficiente de computadoras y equipos?			X				X				X		
04	¿Los equipos de computación y la plataforma en línea que usan en la municipalidad, son visualmente atractivos?				X				X				X	
N° 2	DIMENSION: Fiabilidad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
05	¿Considera usted que tanto sus instalaciones físicas, como sus plataformas virtuales son confiables?			X				X				X		
06	¿El personal que atiende de forma presencial y vía online es confiable?				X				X				X	
07	¿La información dispuesta en su portal web y redes sociales es segura y confiable?				X				X				X	
08	¿La atención virtual que se recibe a la hora de hacer un trámite es de calidad?		X					X				X		
N° 3	DIMENSION: Capacidad de respuesta	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
09	¿Las respuestas que entregan frente a cualquier consulta tanto presencial como virtual siempre son rápidas?				X				X				X	
10	¿Siempre se recibe una atención de nuestros trámites y operaciones en línea de manera oportuna?				X				X				X	
11	¿El personal en línea siempre ha demostrado tener la respuesta correcta para cada consulta que se le hace?				X				X				X	
12	¿Cuándo se presenta un reclamo vía online, este es resuelto de manera rápida?				X				X				X	
N° 4	DIMENSION: Seguridad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿El personal de la municipalidad demuestra un comportamiento adecuado en todo momento?			X				X				X		
14	¿Las operaciones y trámites que se realizan en línea siempre son fiables?				X				X				X	
15	¿Considera usted que el personal se encuentra debidamente capacitado?				X				X				X	
16	¿Los trabajadores, han demostrado su voluntad de orientar por cualquiera de los canales de atención?				X				X				X	
N° 5	DIMENSION: Empatía	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
17	¿Por cualquier canal (presencial o digital), siempre se ha recibido una atención personalizada?				X				X				X	

18	¿Considera usted que los horarios de atención (en especial en el caso de trámites virtuales) son accesibles para todas las personas?			X				X				X	
19	¿La municipalidad siempre se encuentra participando de las festividades, por medio de sus redes sociales?			X				X				X	
20	¿Considera usted que el servicio en línea me permite dar seguimiento continuo a mi trámite?			X				X				X	
21	¿Cuándo así lo requiero, puedo realizar alguna modificación a mi trámite en línea?			X				X				X	
22	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un adecuado protocolo de atención?			X				X				X	
23	¿Considera usted que los trámites en línea son más simples que de manera presencial?			X				X				X	
24	¿Considera usted que los procesos en línea se han mejorado?			X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe alto nivel para su aplicación

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Heyne Antonio Zumba Alvarado    DNI: 71498128

**Especialidad del validador (a):** Licitaciones con el Estado

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

JUNIO, 02 de 2023



.....  
Mg. Heyne Antonio Zumba Alvarado  
D.N.I 71498128

## Resumen de validez según V de Aiken

### Datos para Validez de Gobierno Electrónico

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1: Conciencia</b>	<b>P1</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	<b>P2</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P3</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	<b>P4</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>D2: Confianza</b>	<b>P5</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	<b>P6</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	<b>P7</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P8</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P9</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P10</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P11</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P12</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>D3: Beneficios esperados</b>	<b>P13</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P14</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P15</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P16</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P17</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P18</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P19</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P20</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	<b>P21</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	<b>P22</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

**V de Ayken 0.85**

**Datos para Validez de Satisfacción del Usuario**

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1: Elementos tangibles</b>	<b>P1</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P2</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	<b>P3</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	<b>P4</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D2: Fiabilidad</b>	<b>P5</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	<b>P6</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P7</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P8</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>D3: Capacidad de respuesta</b>	<b>P9</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P10</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P11</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P12</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D4: Seguridad</b>	<b>P13</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	<b>P14</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P15</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P16</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D5: Empatía</b>	<b>P17</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P18</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	<b>P19</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P20</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P21</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P22</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P23</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P24</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**V de Ayken 0.90**

## Anexo N°06: Confiabilidad de los Instrumentos de investigación

PILOTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO																						
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
Ciudadano 01	4	1	1	2	5	3	1	5	1	1	2	3	5	2	2	1	1	4	3	4	2	4
Ciudadano 02	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Ciudadano 03	1	1	4	1	3	4	2	2	3	1	3	4	4	2	5	4	4	3	4	1	3	4
Ciudadano 04	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1
Ciudadano 05	2	1	1	2	5	5	2	3	5	3	2	5	2	5	4	4	4	3	1	2	1	4
Ciudadano 06	2	5	3	4	5	4	5	3	2	1	3	3	4	5	5	2	5	5	1	2	5	5
Ciudadano 07	2	2	4	5	5	3	1	4	4	2	2	1	1	4	1	1	1	1	3	3	4	5
Ciudadano 08	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
Ciudadano 09	3	4	1	5	2	5	3	5	4	3	5	5	3	2	5	5	4	3	1	1	4	4
Ciudadano 10	1	4	5	1	3	1	5	3	1	4	1	3	4	2	5	1	5	1	3	2	3	2
Ciudadano 11	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1
Ciudadano 12	3	5	4	3	3	5	5	1	3	4	5	2	1	2	1	2	1	5	4	4	3	3
Ciudadano 13	3	1	5	5	2	4	3	5	1	4	2	4	1	2	4	2	1	2	3	4	1	5
Ciudadano 14	1	5	4	2	3	2	3	5	4	2	3	2	3	3	5	1	5	2	5	5	2	2
Ciudadano 15	1	5	2	5	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	2	5	5	1	5	1	2	1
Ciudadano 16	3	5	5	5	5	2	2	1	2	1	4	4	2	2	4	5	3	2	2	4	5	3
Ciudadano 17	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3
Ciudadano 18	4	2	3	2	4	3	5	5	1	1	5	1	1	2	1	5	1	4	5	5	4	5
Ciudadano 19	3	3	5	4	3	4	1	2	5	4	4	4	5	4	5	1	5	5	2	5	3	1
Ciudadano 20	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1
Ciudadano 21	3	5	2	1	2	3	1	2	4	2	1	4	3	5	3	5	1	2	4	1	2	5
Ciudadano 22	1	5	1	5	2	2	2	5	5	2	5	1	3	4	5	5	2	5	1	5	5	2
Ciudadano 23	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
Ciudadano 24	2	2	4	5	5	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	1	4	1	5	1	2	4
Ciudadano 25	1	3	4	2	5	5	4	3	1	1	2	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4
Ciudadano 26	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
Ciudadano 27	4	5	4	1	2	4	1	5	1	5	1	2	3	2	1	5	3	2	4	1	5	2
Ciudadano 28	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
Ciudadano 29	1	3	3	1	1	5	1	5	5	1	1	3	1	2	5	3	4	1	4	4	5	3
Ciudadano 30	2	1	4	4	1	2	5	2	5	1	1	3	3	5	3	4	5	1	5	2	3	5
Ciudadano 31	3	3	3	1	5	2	3	3	1	5	4	5	4	5	4	2	1	3	5	4	5	3
Ciudadano 32	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
Ciudadano 33	2	3	2	4	2	5	3	2	5	5	1	2	3	3	3	3	2	2	3	5	5	3
Ciudadano 34	1	1	2	2	4	1	1	1	5	4	4	3	1	5	5	3	5	1	5	4	5	3
Ciudadano 35	1	5	4	3	3	2	1	2	5	4	3	1	1	3	5	3	5	5	3	4	1	2
Ciudadano 36	4	1	2	5	2	3	5	3	4	4	4	3	2	5	5	5	4	2	5	2	3	5
Ciudadano 37	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
Ciudadano 38	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Ciudadano 39	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3
Ciudadano 40	5	2	3	1	1	3	5	4	2	5	4	2	4	4	3	5	5	5	3	5	1	1
Ciudadano 41	1	2	2	1	5	3	4	3	1	5	3	4	4	5	4	5	2	5	4	1	3	1
Ciudadano 42	4	5	3	2	2	4	1	5	2	5	2	4	1	5	1	4	4	4	2	4	2	4
Ciudadano 43	5	5	1	2	5	4	2	4	1	5	5	2	5	3	4	4	4	4	2	2	2	2
Ciudadano 44	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3
Ciudadano 45	2	2	1	5	1	1	1	3	2	4	1	1	5	3	2	5	5	4	5	4	2	4
Ciudadano 46	1	4	2	4	2	4	2	5	3	3	5	5	5	1	2	2	1	2	3	3	1	3
Ciudadano 47	4	4	5	1	2	3	5	5	4	5	3	4	1	3	4	1	4	3	4	3	3	4
Ciudadano 48	3	2	4	4	5	3	3	5	2	3	4	5	3	1	1	1	3	1	3	1	4	4
Ciudadano 49	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
Ciudadano 50	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1

## Confiabilidad de gobierno electrónico

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	13,1
	Excluido <sup>a</sup>	333	86,9
	Total	383	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	22

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1.Preg.01	60,24	381,288	,596	,914
V1.Preg.02	59,66	376,964	,566	,915
V1.Preg.03	59,80	382,082	,551	,915
V1.Preg.04	59,82	383,416	,475	,917
V1.Preg.05	59,72	379,920	,551	,915
V1.Preg.06	59,66	378,964	,646	,913
V1.Preg.07	59,98	378,061	,578	,915
V1.Preg.08	59,48	382,867	,525	,916
V1.Preg.09	59,86	384,000	,467	,917
V1.Preg.10	59,72	379,063	,555	,915
V1.Preg.11	59,88	386,271	,510	,916
V1.Preg.12	59,72	378,328	,621	,914
V1.Preg.13	59,92	377,136	,596	,914
V1.Preg.14	59,58	375,881	,646	,913
V1.Preg.15	59,56	374,088	,621	,914
V1.Preg.16	59,58	384,738	,464	,917
V1.Preg.17	59,56	376,700	,567	,915
V1.Preg.18	59,84	379,525	,570	,915
V1.Preg.19	59,50	377,765	,595	,914
V1.Preg.20	59,80	378,204	,568	,915
V1.Preg.21	59,74	381,707	,546	,915
V1.Preg.22	59,56	387,762	,468	,917

## PILOTO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
Ciudadano 01	3	1	1	5	2	2	1	4	4	2	3	2	2	4	1	4	3	3	1	4	2	2	3	5
Ciudadano 02	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Ciudadano 03	2	4	3	1	3	4	5	2	1	4	3	2	2	5	5	1	2	3	1	2	4	2	5	5
Ciudadano 04	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
Ciudadano 05	2	3	1	1	5	4	2	5	2	5	5	4	4	5	4	3	5	2	1	5	3	4	2	3
Ciudadano 06	4	5	1	1	5	3	3	1	5	3	1	2	2	2	1	5	3	4	5	1	4	1	2	5
Ciudadano 07	5	4	3	4	4	5	5	4	3	1	5	1	5	5	5	3	2	2	2	4	4	5	3	5
Ciudadano 08	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Ciudadano 09	5	1	5	2	3	5	2	3	4	1	5	2	2	1	1	1	1	5	1	2	3	2	4	5
Ciudadano 10	1	5	3	1	4	4	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	3	5	2	3	1	5	5	3
Ciudadano 11	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1
Ciudadano 12	2	2	1	4	4	2	2	5	3	1	2	4	5	3	3	2	2	4	4	1	1	2	2	3
Ciudadano 13	1	4	1	2	1	1	1	1	5	1	1	3	4	2	3	4	3	1	5	4	1	3	3	4
Ciudadano 14	5	5	1	4	4	5	1	5	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	2	1	4	2	4	4
Ciudadano 15	5	5	1	2	5	3	3	5	3	3	2	5	1	5	5	2	2	3	4	2	1	5	2	5
Ciudadano 16	5	1	2	5	3	4	4	2	3	1	1	1	4	4	1	3	2	2	4	2	3	2	3	3
Ciudadano 17	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ciudadano 18	5	1	4	2	5	2	2	2	5	1	3	2	2	4	2	2	5	2	2	1	2	3	1	3
Ciudadano 19	4	2	3	2	2	1	3	4	4	2	3	5	5	3	5	5	4	5	2	5	5	3	5	5
Ciudadano 20	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
Ciudadano 21	3	5	1	4	5	1	4	4	2	2	3	3	5	3	2	1	3	4	4	5	1	4	3	3
Ciudadano 22	5	5	5	2	4	5	3	2	5	2	2	2	4	4	4	5	4	3	4	5	1	4	4	3
Ciudadano 23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
Ciudadano 24	1	1	1	3	3	2	3	5	4	5	2	4	1	1	3	1	4	5	3	1	2	1	1	3
Ciudadano 25	5	2	1	3	3	3	5	3	2	4	2	3	4	1	2	5	3	1	1	5	1	4	5	4
Ciudadano 26	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
Ciudadano 27	2	5	1	5	1	4	3	5	3	2	5	1	4	3	1	4	4	2	3	5	1	3	4	5
Ciudadano 28	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ciudadano 29	2	2	4	2	4	3	3	3	4	1	3	5	3	2	4	5	3	4	1	5	2	1	1	1
Ciudadano 30	3	3	2	1	4	5	3	2	5	4	2	2	2	3	1	3	5	4	4	2	2	3	4	5
Ciudadano 31	1	5	4	5	3	3	2	4	2	4	5	1	5	4	4	4	4	1	3	1	1	5	3	5
Ciudadano 32	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
Ciudadano 33	3	2	1	4	2	4	3	3	5	1	3	2	3	4	4	5	1	5	2	3	3	1	1	4
Ciudadano 34	4	1	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	5	3	4	1	2	4	2	5	4	3	4	5
Ciudadano 35	5	5	2	4	4	1	4	5	2	4	4	4	3	1	3	1	4	4	5	1	4	1	4	4
Ciudadano 36	2	1	3	3	5	4	4	2	2	4	3	3	1	2	4	3	1	3	3	3	1	4	5	3
Ciudadano 37	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
Ciudadano 38	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
Ciudadano 39	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
Ciudadano 40	5	5	5	2	1	2	4	3	2	5	1	5	2	5	3	3	5	2	1	3	5	1	1	1
Ciudadano 41	5	1	1	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	4	4	3	3	1	5	4	4	2	1	2
Ciudadano 42	4	3	2	5	4	4	2	4	4	5	5	1	4	4	3	3	2	1	4	2	1	5	5	4
Ciudadano 43	1	5	4	1	4	3	4	2	2	2	3	2	2	1	3	1	5	3	2	2	5	2	4	4
Ciudadano 44	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Ciudadano 45	5	1	4	4	3	1	1	3	1	5	2	5	4	4	1	5	4	4	3	5	5	1	2	2
Ciudadano 46	2	1	1	1	2	5	2	5	5	5	4	5	5	1	1	1	2	4	2	5	3	2	3	2
Ciudadano 47	3	5	4	3	1	1	4	3	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	5	4	4	2	1
Ciudadano 48	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	1	1	3	2	3	3	5	4	2	4
Ciudadano 49	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1
Ciudadano 50	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2

## Confiabilidad de satisfacción de los usuarios

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	13,1
	Excluido <sup>a</sup>	333	86,9
	Total	383	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	24

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2.Preg.01	63,54	451,682	,667	,929
V2.Preg.02	63,62	460,485	,513	,932
V2.Preg.03	64,14	467,266	,492	,932
V2.Preg.04	63,80	463,673	,553	,931
V2.Preg.05	63,50	458,867	,639	,930
V2.Preg.06	63,62	463,669	,568	,931
V2.Preg.07	63,84	461,770	,639	,930
V2.Preg.08	63,52	456,214	,667	,929
V2.Preg.09	63,50	469,031	,474	,932
V2.Preg.10	63,86	461,307	,565	,931
V2.Preg.11	63,76	461,043	,627	,930
V2.Preg.12	63,72	464,777	,528	,931
V2.Preg.13	63,64	452,888	,685	,929
V2.Preg.14	63,76	454,104	,680	,929
V2.Preg.15	63,88	459,863	,600	,930
V2.Preg.16	63,78	464,991	,515	,932
V2.Preg.17	63,68	456,222	,681	,929
V2.Preg.18	63,56	467,231	,491	,932
V2.Preg.19	63,88	466,067	,540	,931
V2.Preg.20	63,62	461,873	,524	,932
V2.Preg.21	63,94	459,364	,577	,931
V2.Preg.22	63,84	459,974	,612	,930
V2.Preg.23	63,68	458,793	,611	,930
V2.Preg.24	63,36	457,256	,632	,930

## Anexo N°07: Autorización de la entidad para publicar los resultados de la investigación



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

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20148157325
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES	
Nombre del Titular o Representante legal:	RUFINO PINEDO MELENDEZ
Nombres y Apellidos	DNI:
RUFINO PINEDO MELENDEZ	01091113

#### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Lorena Cortez Villegas	72572533

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

Lugar y Fecha: Morales, 08 de Junio del 2023.



Firma: \_\_\_\_\_

(Titular o Representante legal de la Institución)

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

## Anexo N°08: Carta de consentimiento informado



### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

Investigador (a) (es): Lorena Cortez Villegas

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023". cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Municipalidad Distrital de Morales.



Cabe destacar, que esta investigación se desarrolla con el propósito de abordar el problema asociado con la insatisfacción que presenta la población, respecto a la manera en la que se ha venido entregando y desarrollando los servicios de la municipalidad desde un ámbito electrónico, originado por la llegada de la pandemia. En este sentido, la investigación, permitirá arrojar aspectos a tener que mejorarse dentro de la entidad, para el beneficio y goce de la población a la hora de responder a sus necesidades y procedimientos acorde con las funciones de la municipalidad.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023". Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en los exteriores de la Municipalidad Distrital de Morales. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: Cortez Villegas Lorena, email: Lorena.cortez514@gmail.com y Docente asesor: Dr. Saavedra Sandoval, Renán email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Mayer Flórez Magallanes

Fecha: 16-06-2023 hora: 9:15 am Firma: 

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*



Poblador 31	4	2	2	4	12	4	1	1	3	5	3	2	4	23	3	2	4	1	2	1	5	3	2	3	26	61
Poblador 32	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	2	1	2	11	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	33
Poblador 33	1	2	2	1	6	1	2	1	1	2	2	1	1	11	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	13	30
Poblador 34	1	1	1	1	4	1	2	1	1	2	2	1	1	11	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	15	30
Poblador 35	2	2	1	1	6	1	2	1	2	1	1	1	1	10	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	14	30
Poblador 36	1	1	1	2	5	2	1	2	2	2	1	1	1	12	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	16	33
Poblador 37	3	1	1	4	9	2	2	2	3	2	2	2	3	18	5	4	2	2	4	2	1	1	4	2	27	54
Poblador 38	4	5	4	4	17	5	4	5	5	4	4	5	4	36	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	47	100
Poblador 39	5	4	5	4	18	5	4	2	5	4	5	5	4	34	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	42	94
Poblador 40	2	2	1	1	6	1	2	1	1	2	1	1	1	10	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	15	31
Poblador 41	2	1	2	2	7	2	2	2	1	1	1	1	1	11	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	13	31
Poblador 42	1	2	2	1	6	2	1	2	2	1	1	1	1	11	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	11	28
Poblador 43	5	5	5	4	19	4	3	5	5	5	5	4	5	36	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	43	98
Poblador 44	3	5	3	5	16	3	3	1	1	1	5	5	5	24	1	3	1	5	4	3	4	1	4	3	29	69
Poblador 45	3	3	2	3	11	3	1	2	4	3	2	4	1	20	1	5	5	1	3	2	1	2	1	3	24	55
Poblador 46	1	2	1	1	5	2	1	1	2	1	2	2	1	12	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	15	32
Poblador 47	2	1	2	1	6	1	1	1	1	1	2	1	2	10	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	15	31
Poblador 48	2	1	2	1	6	2	1	2	2	2	2	2	1	14	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	15	35
Poblador 49	5	5	4	5	19	1	1	5	2	3	3	3	1	19	4	2	5	2	1	1	5	1	3	2	26	64
Poblador 50	1	1	4	4	10	4	1	1	5	3	3	1	4	22	5	2	5	3	5	1	2	3	2	2	30	62
Poblador 51	2	2	1	1	6	1	1	1	1	1	1	2	2	10	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	15	31
Poblador 52	1	1	2	1	5	1	2	1	1	1	1	2	1	10	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	13	28
Poblador 53	5	2	5	2	14	2	3	4	4	1	1	5	1	21	4	2	5	2	3	2	3	1	1	4	27	62
Poblador 54	4	3	5	5	17	5	2	5	4	4	3	5	4	32	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48	97
Poblador 55	2	1	1	2	6	1	2	2	2	2	2	2	1	14	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	13	33
Poblador 56	2	2	2	1	7	1	1	1	2	1	1	2	1	10	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	12	29
Poblador 57	1	2	1	2	6	1	2	1	1	2	1	1	1	10	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	12	28
Poblador 58	2	1	1	1	5	1	2	1	1	2	1	2	1	11	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	16	32
Poblador 59	1	1	1	1	4	2	2	2	1	1	1	2	1	12	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	15	31
Poblador 60	1	2	1	1	5	1	1	2	1	1	2	1	1	10	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	15	30
Poblador 61	2	2	1	1	6	1	2	2	2	2	1	1	1	12	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	13	31
Poblador 62	1	1	1	1	4	2	2	1	1	2	1	1	1	11	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	14	29
Poblador 63	1	1	1	1	4	1	2	2	1	2	1	1	2	12	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	15	31
Poblador 64	5	4	5	5	19	5	5	5	5	4	5	4	5	38	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	45	102
Poblador 65	4	2	2	1	9	4	2	4	1	5	1	2	1	20	2	4	3	2	3	5	3	3	3	2	30	59
Poblador 66	4	2	5	4	15	5	3	4	2	5	3	3	4	29	5	5	4	3	4	5	5	5	1	5	42	86



Poblador 103	5	5	4	5	19	2	5	5	5	4	5	5	5	36	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	44	99
Poblador 104	4	2	3	2	11	4	5	2	2	2	4	5	1	25	4	4	5	1	3	2	1	2	2	2	26	62
Poblador 105	1	2	1	2	6	2	2	2	1	1	1	2	2	13	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	15	34
Poblador 106	3	2	5	2	12	2	3	1	1	5	5	1	3	21	4	2	2	2	2	3	4	5	3	2	29	62
Poblador 107	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	2	2	1	11	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	13	29
Poblador 108	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	14	27
Poblador 109	4	5	5	5	19	5	5	3	5	4	5	5	4	36	4	3	5	3	5	5	5	4	5	5	44	99
Poblador 110	4	2	1	3	10	4	2	2	3	1	2	5	3	22	2	4	4	3	5	3	4	1	2	1	29	61
Poblador 111	1	2	5	1	9	5	5	5	2	5	4	5	3	34	4	2	2	1	2	3	5	3	1	2	25	68
Poblador 112	1	2	1	2	6	1	1	1	1	1	1	2	1	9	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	14	29
Poblador 113	4	5	1	5	15	3	1	4	1	1	5	3	5	23	4	1	1	5	2	5	2	1	1	4	26	64
Poblador 114	2	2	2	2	8	2	1	1	3	5	1	3	4	20	2	4	4	1	3	3	1	2	1	1	22	50
Poblador 115	5	4	5	5	19	5	4	4	5	5	5	4	5	37	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	46	102
Poblador 116	2	4	2	1	9	1	1	1	5	3	2	4	1	18	1	2	2	3	1	4	2	5	1	4	25	52
Poblador 117	2	2	1	1	6	1	2	2	2	1	2	2	2	14	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	12	32
Poblador 118	2	1	2	2	7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	12	27
Poblador 119	1	2	1	2	6	1	1	1	2	2	1	1	2	11	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	13	30
Poblador 120	4	4	5	3	16	2	2	3	1	3	5	2	2	20	4	1	4	5	4	2	2	1	2	4	29	65
Poblador 121	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4	5	5	3	5	4	5	4	3	5	43	101
Poblador 122	4	5	4	5	18	5	5	5	4	4	5	4	4	36	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	46	100
Poblador 123	2	1	2	2	7	2	1	1	2	1	1	1	2	11	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	14	32
Poblador 124	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	1	2	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
Poblador 125	1	1	1	2	5	2	1	1	2	1	1	1	1	10	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	14	29
Poblador 126	2	1	2	3	8	2	3	2	4	4	2	3	5	25	4	3	3	1	1	1	3	5	2	1	24	57
Poblador 127	3	1	4	1	9	1	3	2	1	1	3	2	4	17	2	2	1	2	2	3	5	2	1	5	25	51
Poblador 128	1	1	4	2	8	1	5	2	3	2	5	1	2	21	3	3	1	5	2	5	2	4	2	3	30	59
Poblador 129	1	1	1	1	4	1	1	2	2	1	2	1	1	11	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	15	30
Poblador 130	2	1	1	2	6	1	2	2	1	1	1	1	2	11	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	14	31
Poblador 131	1	1	2	2	6	2	1	1	2	1	1	1	2	11	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	15	32
Poblador 132	3	3	1	2	9	3	3	2	4	5	2	4	5	28	1	3	4	3	4	1	1	3	1	2	23	60
Poblador 133	2	5	4	2	13	1	4	4	4	4	3	2	2	24	4	3	5	4	2	3	4	4	4	3	36	73
Poblador 134	1	2	1	2	6	1	1	2	1	2	1	1	2	11	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	13	30
Poblador 135	1	1	1	2	5	2	1	2	1	1	2	2	1	12	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	12	29
Poblador 136	2	5	4	2	13	4	4	4	1	3	4	3	5	28	4	2	3	1	1	3	1	5	1	4	25	66
Poblador 137	4	2	4	4	14	1	1	4	1	4	5	5	2	23	1	1	5	5	3	1	1	4	5	1	27	64
Poblador 138	2	3	2	3	10	3	4	1	2	3	4	1	2	20	2	2	5	4	2	1	4	2	3	2	27	57

Poblador 139	1	1	1	2	5	2	2	1	1	1	1	2	1	11	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	14	30
Poblador 140	1	1	2	1	5	1	2	2	1	1	2	1	1	11	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	14	30
Poblador 141	2	2	1	1	6	2	2	1	2	1	1	2	1	12	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	14	32
Poblador 142	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	4	5	4	36	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	47	103
Poblador 143	1	3	1	3	8	1	1	1	5	4	4	1	3	20	1	5	4	4	4	2	2	1	5	2	30	58
Poblador 144	3	1	4	2	10	1	1	4	2	4	2	4	3	21	1	2	3	1	2	3	2	4	2	3	23	54
Poblador 145	1	1	1	1	4	2	1	2	2	2	1	1	1	12	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	15	31
Poblador 146	2	1	1	1	5	1	2	1	1	1	2	1	1	10	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	14	29
Poblador 147	2	2	1	1	6	1	1	2	2	1	2	1	1	11	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	15	32
Poblador 148	1	2	1	1	5	1	1	1	2	1	1	1	2	10	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	14	29
Poblador 149	1	2	2	1	6	1	1	1	1	1	1	2	1	9	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	17	32
Poblador 150	1	4	5	2	12	4	4	3	4	2	1	5	2	25	3	3	2	4	5	3	4	2	4	2	32	69
Poblador 151	4	5	4	5	18	5	5	4	5	4	5	5	5	38	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	42	98
Poblador 152	4	4	1	5	14	5	4	3	5	3	4	3	1	28	4	4	5	1	1	5	3	4	3	3	33	75
Poblador 153	2	5	2	5	14	3	1	2	4	3	1	5	5	24	5	3	5	5	3	2	2	1	1	1	28	66
Poblador 154	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	2	2	1	11	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	16	31
Poblador 155	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	2	1	1	10	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	12	27
Poblador 156	1	1	1	2	5	1	1	1	1	2	1	2	1	10	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	16	31
Poblador 157	2	2	1	2	7	1	1	1	2	1	2	1	1	10	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	16	33
Poblador 158	2	2	1	1	6	2	2	1	2	1	2	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	30
Poblador 159	1	1	1	1	4	1	2	2	1	1	1	1	2	11	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	15	30
Poblador 160	2	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	10	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	15	30
Poblador 161	1	1	2	1	5	1	2	1	1	2	1	2	1	11	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	13	29
Poblador 162	1	1	1	2	5	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	14	29
Poblador 163	3	3	1	4	11	2	3	5	1	5	4	2	5	27	3	1	3	5	4	2	4	1	1	2	26	64
Poblador 164	3	3	4	5	15	5	5	4	4	5	4	5	5	37	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	45	97
Poblador 165	5	5	4	2	16	2	5	4	3	4	5	2	4	29	1	2	5	1	2	3	2	3	1	1	21	66
Poblador 166	1	1	2	1	5	2	1	1	2	2	1	1	1	11	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	15	31
Poblador 167	1	2	1	1	5	2	1	2	1	1	2	1	2	12	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	12	29
Poblador 168	2	1	1	2	6	1	1	1	2	2	2	1	1	11	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	16	33
Poblador 169	1	2	1	1	5	1	2	1	1	2	1	2	2	12	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	12	29
Poblador 170	2	5	3	5	15	3	2	4	1	4	5	3	3	25	3	3	2	3	2	2	1	3	1	2	22	62
Poblador 171	4	2	1	2	9	2	2	1	3	1	5	5	4	23	2	4	1	5	3	4	1	1	4	2	27	59
Poblador 172	2	1	2	1	6	2	2	2	1	1	2	1	2	13	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	15	34
Poblador 173	1	2	2	1	6	2	1	1	1	2	1	1	2	11	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	12	29
Poblador 174	2	1	2	1	6	2	1	1	2	1	1	1	2	11	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	15	32

Poblador 175	2	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	2	1	10	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	13	28
Poblador 176	2	5	4	3	14	2	2	3	5	4	4	1	4	25	3	3	2	3	2	4	3	4	5	3	32	71
Poblador 177	4	3	2	5	14	5	4	1	2	2	3	1	3	21	2	4	5	2	5	1	5	3	4	1	32	67
Poblador 178	4	4	5	5	18	2	2	4	5	5	5	4	3	30	5	5	3	2	2	5	3	3	4	2	34	82
Poblador 179	4	4	1	3	12	1	5	3	1	4	2	5	1	22	5	1	1	2	4	2	1	3	3	2	24	58
Poblador 180	5	5	3	5	18	1	1	1	3	5	4	3	2	20	2	1	1	5	3	2	5	2	3	5	29	67
Poblador 181	1	2	5	3	11	4	3	2	2	3	4	1	3	22	2	5	4	4	5	1	2	1	3	4	31	64
Poblador 182	2	3	1	4	10	3	4	5	5	2	1	5	3	28	3	5	2	1	1	5	1	1	1	5	25	63
Poblador 183	1	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	1	1	11	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	16	31
Poblador 184	2	1	2	2	7	1	1	2	1	2	2	1	2	12	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	14	33
Poblador 185	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	25
Poblador 186	3	1	3	5	12	5	4	2	1	2	4	3	3	24	5	4	2	2	5	2	2	3	1	2	28	64
Poblador 187	2	4	1	1	8	4	5	3	5	5	3	1	2	28	2	5	3	1	5	5	4	5	1	4	35	71
Poblador 188	5	4	5	4	18	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	3	5	3	4	5	5	4	5	42	100
Poblador 189	1	1	1	1	4	2	2	1	2	1	1	1	2	12	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	12	28
Poblador 190	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	18	33
Poblador 191	1	2	1	1	5	1	2	1	1	2	2	2	1	12	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	17	34
Poblador 192	1	1	1	2	5	2	2	2	1	2	2	1	1	13	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	15	33
Poblador 193	2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	2	1	2	10	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	13	31
Poblador 194	2	5	5	2	14	4	3	1	4	1	1	2	5	21	3	5	1	5	2	5	5	2	2	5	35	70
Poblador 195	3	5	5	4	17	3	3	5	2	4	4	2	3	26	4	3	2	5	5	3	1	3	5	4	35	78
Poblador 196	1	1	1	2	5	2	1	2	1	2	1	1	1	11	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	13	29
Poblador 197	2	2	2	2	8	1	2	1	1	1	1	1	1	9	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	16	33
Poblador 198	2	2	1	1	6	1	1	1	1	1	1	2	1	9	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	14	29
Poblador 199	4	3	4	3	14	5	1	5	2	1	4	4	4	26	1	5	4	2	4	2	1	2	3	1	25	65
Poblador 200	4	1	4	2	11	2	5	4	4	2	1	1	4	23	4	2	1	1	2	2	3	2	5	4	26	60
Poblador 201	4	1	2	4	11	3	3	5	3	2	1	5	5	27	2	5	4	1	2	3	5	1	4	3	30	68
Poblador 202	2	2	1	1	6	1	2	2	1	1	1	1	2	11	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	12	29
Poblador 203	2	2	2	1	7	1	2	2	1	1	1	1	1	10	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	15	32
Poblador 204	2	1	1	1	5	2	2	1	1	2	2	1	2	13	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	15	33
Poblador 205	2	2	2	4	10	2	4	5	5	5	2	1	3	27	1	5	2	5	2	3	2	4	1	3	28	65
Poblador 206	4	5	4	4	17	3	4	4	5	4	4	4	3	31	3	5	4	4	5	5	5	3	4	5	43	91
Poblador 207	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	5	5	4	32	5	4	5	5	3	5	3	4	5	5	44	92
Poblador 208	4	3	4	5	16	4	5	4	3	3	4	4	4	31	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	45	92
Poblador 209	5	1	3	2	11	3	2	3	2	5	1	5	1	22	5	3	1	4	2	4	4	5	3	4	35	68
Poblador 210	2	2	1	1	6	2	2	1	2	1	2	2	2	14	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	12	32

Poblador 211	5	1	2	4	12	3	5	3	2	2	4	5	1	25	4	1	5	2	4	3	2	2	4	4	31	68
Poblador 212	1	2	1	2	6	3	5	1	1	3	5	3	3	24	1	1	4	4	3	2	1	5	3	2	26	56
Poblador 213	4	2	2	1	9	5	1	1	1	3	3	2	1	17	1	4	3	3	3	2	3	1	4	1	25	51
Poblador 214	2	2	3	1	8	4	4	4	1	3	3	4	3	26	2	4	3	4	3	1	5	2	4	1	29	63
Poblador 215	4	3	3	4	14	5	4	3	4	4	5	4	5	34	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	40	88
Poblador 216	3	5	4	5	17	5	5	3	5	4	4	3	5	34	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	43	94
Poblador 217	2	1	2	1	6	1	2	1	2	2	2	1	2	13	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	14	33
Poblador 218	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	2	1	1	10	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	16	30
Poblador 219	1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	2	1	1	11	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	14	30
Poblador 220	2	1	2	1	6	2	1	2	1	1	2	1	1	11	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	16	33
Poblador 221	2	3	4	3	12	3	2	1	5	3	5	2	2	23	3	1	1	4	4	1	5	2	2	4	27	62
Poblador 222	4	3	5	3	15	4	5	5	5	4	4	5	5	37	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	39	91
Poblador 223	3	4	4	5	16	4	4	4	3	5	5	5	4	34	5	4	3	3	5	4	4	3	3	5	39	89
Poblador 224	2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	1	2	1	9	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	15	32
Poblador 225	2	1	2	1	6	1	2	2	1	2	1	1	2	12	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	14	32
Poblador 226	1	2	1	1	5	1	1	2	2	1	1	1	1	10	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	14	29
Poblador 227	1	2	2	2	7	2	1	2	1	1	1	1	2	11	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	13	31
Poblador 228	1	1	1	1	4	2	2	2	1	2	1	2	1	13	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	12	29
Poblador 229	4	2	4	1	11	2	1	2	4	3	4	3	2	21	3	1	3	3	4	3	2	3	4	2	28	60
Poblador 230	4	5	4	5	18	1	3	4	2	5	2	1	2	20	1	3	5	3	5	3	1	1	4	4	30	68
Poblador 231	2	2	1	1	6	1	1	1	1	1	2	2	1	10	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	12	28
Poblador 232	2	1	1	2	6	2	1	2	1	1	1	2	1	11	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	13	30
Poblador 233	5	3	3	5	16	2	3	1	2	4	2	2	4	20	2	3	5	4	3	2	5	3	3	2	32	68
Poblador 234	1	5	1	5	12	2	5	5	5	2	3	5	3	30	4	1	4	4	1	4	5	3	4	1	31	73
Poblador 235	5	5	3	1	14	3	3	3	2	1	2	4	5	23	5	3	1	1	4	3	2	5	2	5	31	68
Poblador 236	2	1	2	1	6	1	2	2	2	2	1	2	1	13	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	14	33
Poblador 237	2	2	1	2	7	1	2	1	1	2	1	2	2	12	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	14	33
Poblador 238	2	2	1	2	7	1	1	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	15	35
Poblador 239	5	3	2	4	14	1	3	1	5	5	1	5	1	22	4	5	5	3	3	3	4	4	4	1	36	72
Poblador 240	5	3	5	5	18	5	5	4	4	4	5	4	4	35	5	4	3	5	4	3	4	3	5	3	39	92
Poblador 241	4	5	1	1	11	4	4	5	4	2	1	3	3	26	5	2	2	1	5	4	1	3	3	4	30	67
Poblador 242	4	3	3	1	11	1	5	4	5	4	1	2	4	26	4	3	4	4	4	5	5	1	4	1	35	72
Poblador 243	1	1	1	1	4	2	1	2	1	1	1	1	2	11	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	13	28
Poblador 244	2	1	1	2	6	1	2	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	14	29
Poblador 245	2	1	2	1	6	1	1	2	1	1	2	1	1	10	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	16	32
Poblador 246	2	2	1	2	7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	13	28

Poblador 247	2	2	2	1	7	1	2	2	2	1	1	1	1	11	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	14	32	
Poblador 248	1	2	3	2	8	1	4	3	4	4	1	5	1	23	2	3	3	4	5	5	4	2	1	2	31	62	
Poblador 249	2	1	1	2	6	1	2	2	1	1	1	1	1	10	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	12	28	
Poblador 250	1	2	1	1	5	2	1	2	2	1	1	2	2	13	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	14	32	
Poblador 251	2	2	1	1	6	2	1	1	1	2	1	2	1	11	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	12	29	
Poblador 252	5	2	1	5	13	2	2	1	5	5	3	1	2	21	3	2	3	2	5	4	3	2	5	2	31	65	
Poblador 253	4	4	5	4	17	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	40	87	
Poblador 254	2	1	2	2	7	1	3	1	4	3	4	1	1	18	3	5	1	1	2	4	3	4	2	2	27	52	
Poblador 255	3	1	2	1	7	5	2	1	3	4	5	3	5	28	3	1	5	3	5	3	4	5	2	5	36	71	
Poblador 256	5	4	4	5	18	3	5	5	3	5	4	5	4	34	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	44	96	
Poblador 257	2	2	1	1	6	1	2	2	1	1	1	1	1	10	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	16	32	
Poblador 258	1	2	1	2	6	1	1	1	2	2	2	1	1	11	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	15	32	
Poblador 259	2	1	2	1	6	1	1	1	1	1	1	2	1	9	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	15	30	
Poblador 260	3	1	3	2	9	2	1	5	4	1	5	5	3	26	4	1	1	4	5	1	2	2	2	4	26	61	
Poblador 261	1	2	3	3	9	3	2	2	2	3	2	3	3	20	2	3	2	3	4	3	3	2	3	1	26	55	
Poblador 262	5	1	3	5	14	4	4	4	3	4	4	3	3	29	4	2	1	2	5	2	4	4	1	5	30	73	
Poblador 263	2	3	2	4	11	2	4	1	3	2	4	1	1	18	1	2	3	5	3	4	1	5	1	4	29	58	
Poblador 264	2	2	2	2	8	2	1	2	2	1	1	2	1	12	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	15	35	
Poblador 265	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	2	2	11	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	15	30	
Poblador 266	1	2	1	1	5	1	1	2	2	1	2	2	2	13	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	13	31	
Poblador 267	1	1	1	2	5	2	2	2	1	1	2	2	2	14	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	14	33	
Poblador 268	5	2	2	4	13	4	2	1	5	2	1	5	3	23	2	5	4	4	3	2	3	3	3	2	31	67	
Poblador 269	2	1	1	1	5	2	1	2	2	2	1	1	2	13	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	13	31	
Poblador 270	2	1	1	2	6	1	1	1	1	2	1	1	2	10	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	17	33	
Poblador 271	2	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	9	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	13	27	
Poblador 272	1	1	2	2	6	2	1	2	2	1	2	2	1	13	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	16	35
Poblador 273	5	1	2	1	9	1	1	2	4	5	5	4	3	25	5	3	5	4	5	3	3	3	2	5	38	72	
Poblador 274	4	4	3	4	15	3	4	5	3	5	4	3	5	32	5	3	4	5	4	3	5	3	4	3	39	86	
Poblador 275	4	4	5	5	18	4	4	5	4	4	5	3	4	33	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	95	
Poblador 276	1	1	1	1	4	2	2	2	1	2	1	1	1	12	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	15	31	
Poblador 277	2	1	2	2	7	2	1	1	1	1	1	1	2	10	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	16	33	
Poblador 278	1	1	1	2	5	1	1	1	2	2	1	2	2	12	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	14	31	
Poblador 279	3	1	4	2	10	3	1	4	5	4	3	1	3	24	4	5	5	3	5	3	5	5	1	3	39	73	
Poblador 280	3	4	1	4	12	5	5	5	4	3	1	4	4	31	4	1	2	1	3	5	1	4	5	3	29	72	
Poblador 281	5	2	4	3	14	2	2	3	2	3	2	1	3	18	5	3	5	4	5	5	4	2	1	5	39	71	
Poblador 282	3	4	4	5	16	3	2	2	3	3	2	5	2	22	1	2	2	5	3	1	1	4	5	4	28	66	

Poblador 283	2	1	3	4	10	4	5	2	1	1	1	4	3	21	5	4	1	5	3	4	3	4	1	1	31	62
Poblador 284	1	1	1	2	5	1	1	1	1	2	1	1	2	10	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	16	31
Poblador 285	1	1	2	2	6	1	2	1	2	1	1	1	1	10	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	13	29
Poblador 286	5	1	3	5	14	5	2	3	4	2	4	1	3	24	3	5	3	3	1	4	4	4	3	1	31	69
Poblador 287	2	1	1	1	5	2	2	1	2	1	1	1	1	11	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	14	30
Poblador 288	1	2	2	1	6	2	1	2	2	1	1	2	1	12	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	15	33
Poblador 289	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	10	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	14	28
Poblador 290	2	1	1	2	6	1	1	1	1	1	1	2	1	9	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	16	31
Poblador 291	2	1	1	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	10	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	12	27
Poblador 292	3	4	4	1	12	3	4	4	2	2	4	2	5	26	2	2	4	2	3	5	4	3	5	1	31	69
Poblador 293	2	1	4	5	12	1	5	2	5	5	2	2	1	23	5	4	2	3	5	1	2	1	2	4	29	64
Poblador 294	4	5	5	4	18	5	4	4	4	4	5	4	4	34	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	44	96
Poblador 295	3	3	3	3	12	4	3	3	3	5	5	5	4	32	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	46	90
Poblador 296	3	5	2	2	12	3	4	2	1	3	2	3	3	21	1	5	4	5	4	2	1	2	3	1	28	61
Poblador 297	4	5	2	2	13	2	1	4	4	3	5	4	3	26	4	2	4	3	1	4	4	1	5	5	33	72
Poblador 298	1	1	2	1	5	1	1	1	2	2	1	1	2	11	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	13	29
Poblador 299	1	2	2	1	6	1	1	2	2	1	1	2	2	12	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	15	33
Poblador 300	2	2	1	1	6	1	1	1	1	2	1	1	1	9	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	14	29
Poblador 301	2	1	1	1	5	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	28
Poblador 302	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	2	2	1	10	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	14	29
Poblador 303	5	5	5	5	20	1	3	1	5	1	5	1	2	19	2	1	3	5	3	1	5	5	4	2	31	70
Poblador 304	4	5	4	5	18	4	5	3	5	4	4	4	5	34	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	38	90
Poblador 305	3	5	5	4	17	4	5	3	3	5	2	3	3	28	3	4	1	5	3	3	5	4	2	1	31	76
Poblador 306	1	3	5	5	14	3	4	4	5	1	4	3	5	29	3	1	3	4	1	1	2	4	1	4	24	67
Poblador 307	1	4	1	3	9	2	5	3	1	1	1	3	3	19	2	3	4	2	2	1	4	1	4	1	24	52
Poblador 308	1	2	1	1	5	1	1	2	2	1	1	1	1	10	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	14	29
Poblador 309	2	2	1	1	6	1	1	2	1	1	1	1	2	10	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	15	31
Poblador 310	2	1	1	2	6	2	1	1	1	1	1	2	2	11	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	14	31
Poblador 311	1	2	1	1	5	2	2	1	2	2	2	2	1	14	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	12	31
Poblador 312	4	3	1	2	10	4	2	3	3	2	4	5	5	28	3	1	3	5	3	4	1	1	5	2	28	66
Poblador 313	1	1	5	4	11	3	1	5	5	1	2	3	2	22	5	3	2	5	4	3	5	5	5	2	39	72
Poblador 314	1	2	5	3	11	1	3	5	2	5	2	2	5	25	3	2	5	5	3	5	1	4	1	5	34	70
Poblador 315	5	5	3	5	18	4	4	3	3	4	3	3	3	27	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3	38	83
Poblador 316	3	5	3	4	15	5	4	3	3	3	3	4	4	29	3	3	3	5	4	4	5	5	5	3	40	84
Poblador 317	1	3	4	5	13	3	3	3	1	5	1	3	2	21	1	3	3	1	4	2	5	3	3	1	26	60
Poblador 318	2	4	2	3	11	4	1	1	2	1	5	1	3	18	1	2	3	5	1	3	2	1	3	5	26	55

Poblador 319	2	1	2	1	6	1	1	2	1	1	2	2	2	12	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	14	32
Poblador 320	5	1	1	3	10	1	2	2	4	4	3	2	1	19	1	1	5	1	3	3	3	3	1	4	25	54
Poblador 321	5	4	2	3	14	1	4	4	4	1	4	4	2	24	4	3	1	2	4	2	4	5	1	5	31	69
Poblador 322	2	1	2	1	6	1	2	2	2	1	2	1	1	12	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	16	34
Poblador 323	1	1	2	1	5	2	2	2	1	2	1	2	1	13	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	14	32
Poblador 324	2	1	1	2	6	2	2	1	1	2	2	1	2	13	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	14	33
Poblador 325	2	1	5	5	13	2	4	4	5	1	1	4	3	24	1	3	4	1	1	2	3	5	1	3	24	61
Poblador 326	2	1	2	1	6	1	2	2	1	1	2	2	1	12	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	14	32
Poblador 327	1	1	1	1	4	1	2	2	1	2	2	2	1	13	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	12	29
Poblador 328	2	2	1	2	7	2	1	2	1	1	1	1	1	10	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	13	30
Poblador 329	1	1	1	1	4	2	1	1	2	1	2	1	1	11	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	15	30
Poblador 330	1	3	2	2	8	3	3	1	4	1	4	1	2	19	5	2	3	2	1	3	2	4	1	5	28	55
Poblador 331	5	2	4	2	13	5	2	2	2	2	4	5	1	23	4	5	5	5	4	4	4	1	2	3	37	73
Poblador 332	3	1	1	3	8	1	3	2	1	4	3	4	3	21	1	2	1	1	1	4	2	4	5	2	23	52
Poblador 333	4	3	3	3	13	5	4	4	2	1	3	5	2	26	4	2	3	5	1	2	1	1	1	4	24	63
Poblador 334	2	2	1	1	6	1	1	2	1	1	2	2	1	11	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	15	32
Poblador 335	1	2	1	1	5	1	2	1	1	2	2	1	1	11	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	13	29
Poblador 336	1	1	2	2	6	1	2	1	1	1	2	2	1	11	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	13	30
Poblador 337	5	4	4	4	17	4	1	1	2	1	4	1	4	18	4	1	2	4	1	4	4	3	1	1	25	60
Poblador 338	5	4	5	4	18	3	3	4	3	4	3	4	3	27	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	41	86
Poblador 339	4	5	4	4	17	5	3	3	4	3	4	3	3	28	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	41	86
Poblador 340	1	4	1	3	9	5	4	5	5	1	3	5	1	29	2	2	3	1	5	3	3	4	4	4	31	69
Poblador 341	2	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	9	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	13	27
Poblador 342	2	1	2	1	6	2	1	1	2	1	1	1	1	10	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	12	28
Poblador 343	2	1	2	1	6	2	1	1	1	1	2	2	1	11	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	14	31
Poblador 344	1	1	2	2	6	2	2	1	2	2	2	1	1	13	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	15	34
Poblador 345	2	1	1	2	6	2	2	1	2	1	1	2	1	12	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	29
Poblador 346	4	5	3	3	15	3	3	3	5	1	3	3	4	25	2	5	2	1	5	3	1	2	1	2	24	64
Poblador 347	4	4	5	3	16	3	3	5	5	3	5	5	3	32	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	43	91
Poblador 348	5	4	4	3	16	4	5	4	5	4	5	4	3	34	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	44	94
Poblador 349	1	1	2	2	6	1	1	2	1	1	2	1	1	10	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	12	28
Poblador 350	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	9	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	13	26
Poblador 351	1	1	1	2	5	2	1	1	2	2	1	2	1	12	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	14	31
Poblador 352	3	2	2	2	9	5	5	3	5	1	5	4	1	29	5	4	2	3	5	2	3	3	4	1	32	70
Poblador 353	4	1	2	4	11	1	5	1	4	5	2	1	4	23	3	2	4	1	4	5	3	2	4	4	32	66
Poblador 354	1	1	4	5	11	1	2	2	3	5	2	3	4	22	5	4	2	2	2	4	5	4	4	1	33	66

Poblador 355	2	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	2	2	11	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	13	29
Poblador 356	1	1	2	1	5	1	2	1	2	1	2	1	1	11	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	15	31
Poblador 357	2	2	2	1	7	1	1	2	2	1	1	1	1	10	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	12	29
Poblador 358	3	4	1	4	12	5	3	3	2	3	2	1	3	22	4	1	1	2	1	3	2	4	5	1	24	58
Poblador 359	5	5	5	5	20	4	3	5	4	5	3	4	4	32	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	42	94
Poblador 360	1	2	4	3	10	1	5	1	5	4	3	2	3	24	3	2	1	2	1	2	4	5	3	1	24	58
Poblador 361	1	1	1	1	4	1	2	1	2	1	2	2	2	13	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	16	33
Poblador 362	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	2	2	2	12	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	14	30
Poblador 363	1	1	2	1	5	1	2	1	2	2	1	1	1	11	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	14	30
Poblador 364	3	2	2	4	11	2	2	5	5	1	5	5	1	26	4	3	3	5	2	5	4	2	2	4	34	71
Poblador 365	2	3	2	4	11	5	1	3	5	5	2	2	3	26	3	3	4	5	4	5	2	4	2	1	33	70
Poblador 366	1	1	1	2	5	2	1	1	2	1	1	1	2	11	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	12	28
Poblador 367	5	1	3	5	14	1	1	3	5	4	2	3	2	21	5	2	5	2	2	1	2	1	3	3	26	61
Poblador 368	4	2	3	5	14	4	3	3	2	2	2	1	2	19	2	2	2	4	5	1	5	4	5	3	33	66
Poblador 369	4	1	3	2	10	1	1	5	1	1	1	3	1	14	2	2	5	5	3	1	4	2	1	1	26	50
Poblador 370	2	5	3	3	13	2	1	5	5	3	1	2	5	24	1	5	4	2	2	1	2	3	3	4	27	64
Poblador 371	5	1	3	4	13	2	5	4	5	2	2	2	4	26	2	2	1	1	3	1	5	1	5	2	23	62
Poblador 372	2	2	1	1	6	1	1	1	2	1	2	1	1	10	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	13	29
Poblador 373	1	1	2	1	5	1	1	1	1	2	2	2	1	11	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	17	33
Poblador 374	1	3	1	5	10	1	5	4	2	2	5	1	2	22	2	4	4	3	3	2	1	3	3	5	30	62
Poblador 375	3	4	4	4	15	3	5	4	4	3	5	3	5	32	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	43	90
Poblador 376	1	1	1	1	4	2	1	1	2	1	1	2	1	11	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	15	30
Poblador 377	1	1	1	2	5	1	1	2	2	1	2	1	2	12	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	16	33
Poblador 378	2	1	1	2	6	1	2	1	1	1	2	1	1	10	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	14	30
Poblador 379	2	1	1	2	6	1	1	1	2	1	1	1	1	9	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	28

## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Pobladores encuestados	Elementos tangibles				Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía					Total			
	P0	P0	P0	P0	P0	P0	P0	P0	P0	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P2	P2		P2	P2	P2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1		2	3	4
Poblador 01	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	32	
Poblador 02	1	5	3	3	5	3	5	5	5	2	2	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	2	4	1	75
Poblador 03	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	34
Poblador 04	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	109
Poblador 05	1	5	3	1	4	3	5	4	2	3	5	3	5	4	4	5	5	2	2	5	1	5	4	3	84
Poblador 06	3	1	5	3	5	5	2	3	5	4	3	2	2	2	3	1	1	5	5	5	4	3	3	1	76
Poblador 07	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	31
Poblador 08	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	29
Poblador 09	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	30
Poblador 10	2	4	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	4	1	5	2	3	2	4	4	1	2	3	2	60
Poblador 11	3	2	5	3	3	4	1	1	5	2	3	1	5	3	4	1	4	5	4	4	1	2	4	4	74
Poblador 12	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	113
Poblador 13	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	28
Poblador 14	2	5	5	4	2	3	3	5	3	3	5	5	4	2	4	4	2	3	1	4	5	5	4	4	87
Poblador 15	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	31
Poblador 16	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	38
Poblador 17	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	35
Poblador 18	3	3	1	4	2	1	1	4	3	3	5	5	5	1	1	5	5	1	3	1	3	2	5	4	71
Poblador 19	3	2	1	2	1	3	1	5	4	4	1	3	4	4	5	5	2	5	5	4	2	4	4	3	77
Poblador 20	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	29
Poblador 21	2	4	1	4	3	2	5	2	2	5	1	2	2	3	2	1	4	5	1	2	5	3	4	4	69
Poblador 22	5	2	3	3	5	1	4	1	5	5	2	1	3	2	1	2	2	4	1	2	4	4	3	4	69
Poblador 23	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	110
Poblador 24	1	1	1	2	5	5	1	1	5	2	1	5	2	5	1	4	2	4	2	5	4	4	4	3	70
Poblador 25	4	3	4	1	2	3	2	4	2	4	4	3	4	3	1	2	3	1	5	3	2	3	4	5	72
Poblador 26	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	35
Poblador 27	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	33
Poblador 28	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	31
Poblador 29	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	33

Poblador 30	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	36	
Poblador 31	3	2	2	4	2	3	4	1	5	4	4	1	1	4	3	5	4	2	5	4	1	4	1	3	72	
Poblador 32	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	35
Poblador 33	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	35
Poblador 34	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	34
Poblador 35	1	1	4	4	5	5	2	5	3	4	5	1	1	2	2	4	5	1	3	4	4	5	3	4	78	
Poblador 36	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	32
Poblador 37	1	3	4	1	5	1	4	3	4	3	2	1	5	5	4	5	1	1	3	5	3	4	2	4	74	
Poblador 38	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	109	
Poblador 39	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	112	
Poblador 40	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	34	
Poblador 41	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	34
Poblador 42	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	34	
Poblador 43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	117	
Poblador 44	5	2	2	1	4	2	4	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	2	3	5	5	73	
Poblador 45	4	4	3	4	2	5	5	2	2	1	1	1	3	3	1	4	4	2	5	5	1	3	3	3	71	
Poblador 46	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	32	
Poblador 47	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	35	
Poblador 48	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	37	
Poblador 49	1	2	3	2	3	3	1	3	5	1	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	2	1	2	3	76	
Poblador 50	5	1	4	1	2	1	1	5	1	2	3	2	5	4	5	4	1	2	3	4	4	4	5	1	70	
Poblador 51	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	31	
Poblador 52	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	35	
Poblador 53	3	4	2	5	1	4	4	4	3	3	1	2	3	2	2	4	5	1	2	2	5	5	1	5	73	
Poblador 54	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	108	
Poblador 55	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	30	
Poblador 56	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	35	
Poblador 57	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	33	
Poblador 58	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	33	
Poblador 59	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	37	
Poblador 60	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	31	
Poblador 61	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	34	
Poblador 62	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	35	
Poblador 63	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	34	
Poblador 64	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	106	
Poblador 65	1	4	5	3	2	2	1	3	1	3	3	1	5	4	2	2	5	4	3	4	1	2	2	4	67	

Poblador 66	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	108
Poblador 67	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	32
Poblador 68	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	33
Poblador 69	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	36
Poblador 70	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	107
Poblador 71	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	109
Poblador 72	1	4	2	5	5	1	5	3	3	4	2	1	2	3	4	5	1	1	3	4	2	4	3	1	69
Poblador 73	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	36
Poblador 74	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	38
Poblador 75	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	31
Poblador 76	4	3	5	2	2	2	4	4	5	1	2	1	2	2	4	1	2	2	3	1	2	2	2	1	59
Poblador 77	4	3	5	2	2	4	1	5	3	2	4	4	3	1	5	1	1	4	1	1	1	4	1	2	64
Poblador 78	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	39
Poblador 79	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	37
Poblador 80	2	3	5	2	5	3	4	3	4	1	3	3	1	2	4	1	5	5	4	2	4	3	4	3	76
Poblador 81	2	2	4	1	1	5	4	1	2	3	4	1	2	1	5	5	2	3	1	5	4	3	3	4	68
Poblador 82	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	113
Poblador 83	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	31
Poblador 84	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	35
Poblador 85	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	35
Poblador 86	1	5	4	1	2	4	2	1	5	2	1	5	3	1	3	2	1	5	5	1	4	1	3	1	63
Poblador 87	5	3	1	5	2	2	1	4	3	3	1	4	1	3	2	1	4	2	5	2	2	5	1	5	67
Poblador 88	2	1	4	4	1	5	2	3	1	1	5	2	2	4	1	3	2	3	3	3	4	5	1	2	64
Poblador 89	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	34
Poblador 90	5	5	3	4	4	4	5	5	1	5	4	1	2	5	2	1	4	2	2	2	4	2	3	4	79
Poblador 91	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	38
Poblador 92	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	31
Poblador 93	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	32
Poblador 94	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	32
Poblador 95	5	1	4	3	5	5	3	2	5	3	4	3	2	5	5	3	2	2	2	5	1	2	1	2	75
Poblador 96	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	32
Poblador 97	5	5	3	1	2	2	5	4	2	3	3	4	2	2	1	2	2	4	2	5	4	3	1	1	68
Poblador 98	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	34
Poblador 99	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	32
Poblador 100	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	37
Poblador 101	5	3	3	5	5	4	4	1	4	1	2	3	1	3	1	2	4	5	4	2	5	4	1	2	74

Poblador 102	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	34
Poblador 103	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	110
Poblador 104	1	2	1	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	1	2	2	4	3	4	1	3	4	5	3	66
Poblador 105	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	32
Poblador 106	5	5	4	4	5	1	5	4	5	2	3	4	1	1	4	4	4	3	4	2	5	1	5	4	85
Poblador 107	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	34
Poblador 108	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	36
Poblador 109	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	108
Poblador 110	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	102
Poblador 111	4	2	5	5	1	2	2	1	4	4	5	4	2	3	3	2	4	3	5	4	4	4	4	5	82
Poblador 112	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	32
Poblador 113	4	1	1	1	3	5	1	3	2	4	1	2	4	1	3	3	4	4	2	5	3	4	1	2	64
Poblador 114	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	34
Poblador 115	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	111
Poblador 116	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	1	3	3	4	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	59
Poblador 117	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	35
Poblador 118	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	36
Poblador 119	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	30	
Poblador 120	2	2	5	5	3	1	2	5	5	3	2	4	2	3	1	3	3	4	1	5	3	4	2	3	73
Poblador 121	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	112
Poblador 122	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	113
Poblador 123	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	37
Poblador 124	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	34
Poblador 125	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	32
Poblador 126	4	3	4	5	5	5	2	4	5	2	1	2	5	4	1	2	5	4	5	2	3	4	4	5	86
Poblador 127	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	39
Poblador 128	1	5	3	5	3	5	1	2	3	4	3	2	2	4	2	4	1	2	5	3	1	3	3	5	72
Poblador 129	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	36
Poblador 130	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	31
Poblador 131	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	33
Poblador 132	4	3	5	2	5	5	5	5	4	4	3	3	1	2	5	4	5	3	1	2	2	2	1	1	77
Poblador 133	5	4	3	2	2	3	4	2	3	2	1	4	1	5	4	2	4	4	2	4	2	1	2	1	67
Poblador 134	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	32	
Poblador 135	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	31
Poblador 136	1	5	4	5	2	5	4	5	1	4	5	5	3	5	1	1	3	4	3	2	2	1	2	5	78
Poblador 137	3	3	3	2	3	1	5	2	3	2	2	1	4	5	4	1	1	2	5	1	5	1	5	2	66

Poblador 138	5	4	1	2	2	5	1	3	2	2	3	1	5	2	1	5	4	4	1	2	4	3	4	4	70
Poblador 139	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	34
Poblador 140	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	33
Poblador 141	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	36
Poblador 142	4	3	4	5	4	2	4	2	1	4	2	3	1	3	1	1	1	2	2	2	3	1	4	5	64
Poblador 143	5	2	4	5	1	1	4	4	1	4	4	3	4	1	5	2	1	2	1	5	2	4	2	4	71
Poblador 144	1	2	5	4	2	5	2	2	1	5	3	5	1	5	3	4	3	3	1	1	5	5	2	2	72
Poblador 145	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	32
Poblador 146	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	36
Poblador 147	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	35
Poblador 148	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	32
Poblador 149	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	35
Poblador 150	1	3	3	3	2	1	4	2	1	4	2	1	1	5	5	3	4	5	3	3	2	2	4	2	66
Poblador 151	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	112
Poblador 152	1	2	2	1	2	4	2	3	5	5	1	3	5	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	72
Poblador 153	4	1	3	5	3	1	5	4	5	1	4	1	5	5	5	1	2	2	5	4	3	1	2	5	77
Poblador 154	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	38
Poblador 155	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	32
Poblador 156	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	38
Poblador 157	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	33
Poblador 158	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	36
Poblador 159	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	35	
Poblador 160	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	32
Poblador 161	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	35
Poblador 162	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	32
Poblador 163	5	1	2	2	1	4	5	3	2	1	3	3	2	2	2	3	5	5	4	3	4	3	3	2	70
Poblador 164	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	110
Poblador 165	4	3	4	4	3	3	3	4	5	2	5	3	1	5	1	1	5	5	1	2	3	4	2	4	77
Poblador 166	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	32
Poblador 167	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	35
Poblador 168	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	37
Poblador 169	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	37
Poblador 170	2	1	2	3	3	1	5	2	1	1	2	2	1	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	2	66
Poblador 171	3	1	3	2	2	2	3	5	3	3	2	3	1	3	5	5	1	5	3	5	2	1	3	2	68
Poblador 172	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	31
Poblador 173	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	34

Poblador 174	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	37
Poblador 175	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	32
Poblador 176	4	1	2	1	2	5	1	4	3	1	3	1	5	5	3	3	4	1	1	2	4	4	5	69
Poblador 177	2	4	2	4	2	3	2	4	2	2	1	3	1	3	5	4	2	2	4	3	3	2	3	65
Poblador 178	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	108
Poblador 179	3	4	2	4	5	1	3	2	4	2	2	3	5	2	4	3	3	5	3	4	5	2	4	79
Poblador 180	5	1	2	4	1	1	2	5	1	4	4	5	5	2	5	3	5	2	5	4	4	4	3	78
Poblador 181	3	1	2	1	5	5	4	4	4	3	1	2	4	5	2	1	3	1	1	4	3	5	3	72
Poblador 182	4	4	4	1	4	3	3	3	4	5	4	5	1	3	3	2	1	4	4	1	4	4	2	76
Poblador 183	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	37
Poblador 184	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	32
Poblador 185	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
Poblador 186	2	4	1	4	2	5	5	5	4	5	2	5	1	1	1	5	2	5	4	3	3	4	4	78
Poblador 187	1	5	5	1	3	5	1	1	4	3	1	2	1	3	5	4	3	3	4	3	4	2	3	69
Poblador 188	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	111
Poblador 189	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	31
Poblador 190	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	35
Poblador 191	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	33
Poblador 192	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	33
Poblador 193	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	32
Poblador 194	4	1	3	5	4	5	5	2	5	2	2	2	5	3	2	2	5	3	1	1	1	5	2	72
Poblador 195	4	3	3	2	5	1	5	3	4	3	2	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	84
Poblador 196	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	33
Poblador 197	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	37
Poblador 198	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	32
Poblador 199	4	4	2	3	3	5	4	3	1	4	5	1	4	5	1	4	5	2	4	1	3	5	2	76
Poblador 200	1	2	1	1	3	4	1	1	4	1	1	2	1	2	3	4	2	2	2	1	3	2	1	46
Poblador 201	3	4	4	2	5	2	5	1	4	5	3	5	5	1	4	2	5	3	4	2	3	5	3	84
Poblador 202	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	33
Poblador 203	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	31
Poblador 204	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	32
Poblador 205	5	3	5	4	4	5	3	2	5	3	2	1	1	2	3	1	1	2	5	3	4	1	4	70
Poblador 206	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	107
Poblador 207	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	109
Poblador 208	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	110
Poblador 209	4	1	5	5	4	3	2	5	5	5	5	3	1	3	4	2	4	3	1	1	5	5	2	80

Poblador 210	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	30	
Poblador 211	2	4	4	3	3	2	2	4	2	1	1	4	5	5	2	1	5	5	3	2	3	4	5	5	77	
Poblador 212	2	2	3	2	4	2	1	1	4	2	5	3	1	4	5	3	4	3	5	2	1	2	3	1	65	
Poblador 213	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	31	
Poblador 214	5	5	5	5	2	2	3	5	4	5	3	3	2	2	5	4	3	1	4	3	1	2	2	3	79	
Poblador 215	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	109	
Poblador 216	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	
Poblador 217	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	31	
Poblador 218	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	37	
Poblador 219	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	35	
Poblador 220	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	33	
Poblador 221	3	1	2	4	1	1	1	3	3	1	5	2	2	4	1	5	1	1	2	3	2	4	3	4	59	
Poblador 222	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	109	
Poblador 223	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	108	
Poblador 224	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	32	
Poblador 225	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	34
Poblador 226	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
Poblador 227	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
Poblador 228	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	30	
Poblador 229	1	5	3	5	1	5	3	1	1	5	4	4	5	4	2	3	2	2	4	4	3	1	2	1	71	
Poblador 230	5	5	1	4	4	5	1	4	5	4	3	5	3	3	5	5	1	4	1	3	4	5	2	4	86	
Poblador 231	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	34	
Poblador 232	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	32	
Poblador 233	5	1	3	4	4	1	5	4	1	3	2	5	4	5	2	3	3	5	4	5	3	4	2	1	79	
Poblador 234	5	4	4	1	4	2	4	4	5	4	3	4	5	2	4	5	5	3	2	1	2	3	2	2	80	
Poblador 235	3	4	1	5	5	5	5	5	3	1	3	2	4	5	1	4	1	1	2	1	3	4	4	5	77	
Poblador 236	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	34	
Poblador 237	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	36	
Poblador 238	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	37	
Poblador 239	4	3	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	5	2	3	4	5	5	3	5	4	3	2	3	78	
Poblador 240	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	109	
Poblador 241	3	1	1	1	3	1	1	5	2	4	4	4	1	1	2	1	2	4	5	3	1	4	5	4	63	
Poblador 242	1	4	5	1	5	2	4	2	2	1	4	2	2	5	4	1	2	3	5	2	4	4	4	1	70	
Poblador 243	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	33	
Poblador 244	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	38	
Poblador 245	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	32	

Poblador 246	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	35
Poblador 247	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	32
Poblador 248	5	5	4	2	2	1	1	3	1	4	4	1	5	1	5	3	1	1	1	3	4	2	5	66
Poblador 249	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	32
Poblador 250	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	35
Poblador 251	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	32
Poblador 252	4	2	1	2	5	2	4	4	3	2	3	4	4	2	5	1	5	2	5	4	1	5	4	76
Poblador 253	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	113
Poblador 254	4	1	3	1	5	4	4	1	1	5	4	1	1	2	3	4	3	5	3	3	4	3	1	67
Poblador 255	3	2	5	1	5	2	5	3	3	2	5	1	4	2	5	1	4	3	2	3	2	1	3	68
Poblador 256	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	112
Poblador 257	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	32
Poblador 258	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	33
Poblador 259	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	32
Poblador 260	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4	4	5	2	5	3	4	5	4	3	3	88
Poblador 261	3	3	2	5	4	2	3	1	4	4	3	1	3	3	1	3	1	1	1	2	4	5	2	66
Poblador 262	5	3	5	2	1	1	3	5	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	2	80
Poblador 263	1	5	5	3	1	3	3	5	3	1	2	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1	3	3	59
Poblador 264	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	34
Poblador 265	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	36
Poblador 266	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	34
Poblador 267	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	38
Poblador 268	3	4	2	2	3	3	3	5	5	1	2	4	2	4	4	4	1	3	3	4	3	5	3	75
Poblador 269	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	38
Poblador 270	5	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	39
Poblador 271	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	34
Poblador 272	4	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	35
Poblador 273	3	3	5	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	5	3	3	3	5	4	1	4	5	2	84
Poblador 274	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	109
Poblador 275	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	113
Poblador 276	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	29
Poblador 277	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	34
Poblador 278	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	35
Poblador 279	2	2	3	5	1	5	3	4	3	3	1	4	3	2	3	4	5	1	3	3	1	3	4	71
Poblador 280	5	5	5	1	4	3	1	2	2	5	1	5	5	4	1	2	2	2	4	5	2	5	2	78
Poblador 281	5	5	4	5	5	4	1	3	1	2	2	5	2	5	1	1	1	1	1	5	1	5	3	73

Poblador 282	3	1	5	2	5	2	5	3	4	2	3	1	4	1	4	2	4	4	3	3	1	2	4	5	73
Poblador 283	1	5	1	1	4	3	2	4	1	5	3	4	4	2	5	4	5	4	2	5	2	4	4	2	77
Poblador 284	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	33
Poblador 285	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	34
Poblador 286	2	2	5	2	4	5	4	2	5	5	3	1	3	1	4	3	3	2	5	4	3	2	4	4	78
Poblador 287	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	30
Poblador 288	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	36
Poblador 289	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	32
Poblador 290	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	33
Poblador 291	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	30
Poblador 292	2	3	1	2	4	2	4	2	2	3	2	4	4	2	3	5	1	5	5	3	4	1	1	4	69
Poblador 293	1	2	1	4	2	5	3	4	1	3	1	3	3	5	5	1	1	3	5	4	4	2	1	2	66
Poblador 294	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	111
Poblador 295	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Poblador 296	5	1	1	2	3	5	5	3	4	1	4	5	1	5	1	4	4	3	4	3	1	1	5	1	72
Poblador 297	3	3	4	2	1	2	3	2	4	3	5	4	1	1	5	2	3	2	3	2	3	4	5	1	68
Poblador 298	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	33
Poblador 299	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	40
Poblador 300	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	33
Poblador 301	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	37
Poblador 302	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	30
Poblador 303	4	3	3	3	3	2	3	4	4	1	2	3	5	2	5	4	5	4	2	3	1	3	5	4	78
Poblador 304	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	108
Poblador 305	3	4	2	3	1	4	5	1	5	3	1	5	2	4	2	4	3	1	3	4	4	5	5	1	75
Poblador 306	3	5	4	4	1	4	4	1	1	1	2	4	3	1	5	4	1	5	3	5	1	1	2	1	66
Poblador 307	3	2	2	2	5	5	1	2	5	2	5	1	4	3	5	2	5	4	3	2	2	3	2	3	73
Poblador 308	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	30
Poblador 309	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	32
Poblador 310	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	33
Poblador 311	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	33
Poblador 312	3	5	4	5	4	3	1	5	4	3	4	5	5	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	89
Poblador 313	1	1	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	2	2	1	5	3	5	2	3	1	77
Poblador 314	2	5	1	1	3	3	5	4	1	3	4	3	3	1	4	1	5	3	4	5	1	5	4	5	76
Poblador 315	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	112
Poblador 316	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	114
Poblador 317	4	1	4	2	1	5	3	3	2	5	2	1	5	5	5	1	4	3	1	1	3	4	4	5	74

Poblador 318	4	5	3	2	1	2	4	1	2	4	2	5	2	2	5	4	5	4	1	4	1	1	3	1	68
Poblador 319	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	34
Poblador 320	1	5	4	3	5	5	3	5	5	2	2	1	4	1	3	2	1	4	3	1	5	2	5	2	74
Poblador 321	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	2	2	3	5	4	5	5	1	5	2	2	3	1	73
Poblador 322	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	33
Poblador 323	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	35
Poblador 324	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	41
Poblador 325	2	5	1	5	2	3	3	4	2	5	1	5	3	1	1	5	4	5	3	2	5	2	4	5	78
Poblador 326	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	35
Poblador 327	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	31
Poblador 328	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	35
Poblador 329	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	35
Poblador 330	2	1	4	1	3	3	1	1	4	2	3	5	1	3	4	4	2	1	3	4	4	1	3	4	64
Poblador 331	2	2	1	2	3	4	3	3	4	3	2	1	3	2	1	4	1	3	3	2	2	4	5	3	63
Poblador 332	3	2	2	1	4	4	1	3	3	3	1	1	3	3	2	5	1	4	5	5	4	5	1	4	70
Poblador 333	3	1	1	5	2	5	2	5	5	1	2	2	4	3	4	3	3	5	2	4	1	2	2	3	70
Poblador 334	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	34
Poblador 335	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	34
Poblador 336	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	36
Poblador 337	3	4	1	3	3	1	3	5	2	5	1	2	3	3	5	4	1	1	2	2	1	1	3	3	62
Poblador 338	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	111
Poblador 339	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	110
Poblador 340	2	4	3	3	2	3	1	1	4	2	3	1	5	1	3	2	5	4	2	3	2	1	5	5	67
Poblador 341	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	29
Poblador 342	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	36
Poblador 343	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	33
Poblador 344	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	35
Poblador 345	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	33
Poblador 346	3	3	3	1	2	2	3	2	4	4	2	3	1	3	2	4	2	3	5	2	1	4	1	5	65
Poblador 347	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	108
Poblador 348	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	110
Poblador 349	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	33
Poblador 350	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	37
Poblador 351	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	32
Poblador 352	2	5	5	5	1	1	5	1	2	3	4	4	5	5	1	4	2	1	5	5	4	5	4	1	80
Poblador 353	3	3	1	1	2	4	3	5	5	4	5	2	4	2	5	1	1	1	3	3	3	3	2	1	67

Poblador 354	4	5	1	2	1	5	2	2	2	5	3	2	5	4	3	5	4	1	2	2	4	2	4	1	71
Poblador 355	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	36
Poblador 356	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	32
Poblador 357	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	36
Poblador 358	4	2	2	4	1	3	5	4	5	1	5	4	2	3	5	1	5	1	3	3	2	4	3	1	73
Poblador 359	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	113
Poblador 360	4	2	5	1	2	4	4	1	2	5	5	3	5	3	5	2	4	4	2	3	4	1	5	2	78
Poblador 361	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	31
Poblador 362	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	34
Poblador 363	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	34
Poblador 364	5	3	5	5	4	1	4	4	5	2	3	3	3	1	3	4	3	4	5	1	2	2	3	1	76
Poblador 365	3	1	4	3	1	2	2	5	1	1	3	2	4	3	1	1	3	1	4	1	3	1	2	1	53
Poblador 366	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	33
Poblador 367	2	5	1	1	1	1	4	4	4	5	4	5	4	1	1	1	5	4	4	2	4	4	5	5	77
Poblador 368	5	1	2	5	4	3	5	4	3	5	4	2	5	1	1	3	3	3	5	3	1	5	5	3	81
Poblador 369	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	31
Poblador 370	1	2	5	4	4	5	2	2	4	1	5	1	3	1	5	4	1	3	3	2	5	4	4	3	74
Poblador 371	2	1	3	5	3	5	1	1	5	4	4	5	3	5	4	2	2	2	1	1	4	3	3	5	74
Poblador 372	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	31
Poblador 373	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	35
Poblador 374	3	1	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	5	1	3	2	1	4	2	3	5	1	69
Poblador 375	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	108
Poblador 376	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	32
Poblador 377	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	35
Poblador 378	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	34
Poblador 379	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	31

## Anexo N°07: Consentimiento Informado



### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

Investigador (a) (es): Lorena Cortez Villegas

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023", cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Municipalidad Distrital de Morales.



Cabe destacar, que esta investigación se desarrolla con el propósito de abordar el problema asociado con la insatisfacción que presenta la población, respecto a la manera en la que se ha venido entregando y desarrollando los servicios de la municipalidad desde un ámbito electrónico, originado por la llegada de la pandemia. En este sentido, la investigación, permitirá arrojar aspectos a tener que mejorarse dentro de la entidad, para el beneficio y goce de la población a la hora de responder a sus necesidades y procedimientos acorde con las funciones de la municipalidad.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2023". Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en los exteriores de la Municipalidad Distrital de Morales. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: Cortez Villegas Lorena, email: Lorena.cortez514@gmail.com y Docente asesor: Dr. Saavedra Sandoval, Renán email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Mayer Flórez Magallanes

Fecha: 16-06-2023 hora: 9:15 am Firma: 

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*