



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno Electrónico y su influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Corte
Superior de Justicia del Santa- 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Alicia Margot Lujan Cadillo (ORCID: 0000-0002-7259-2565)

ASESOR:

Dr. Víctor Alejandro Sichez Muñoz (ORCID: 0000-0002-2288-9336)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del Estado

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por brindarme sabiduría en el presente trabajo, ser el principal apoyo, fuente de amor y fortaleza para realizar nuestras metas trazadas.

A mis padres, Miriam Cadillo y Gregorio Lujan, quienes son pilares fundamentales en mi vida, que con tenacidad y entrega han logrado ser ejemplo de trabajo y perseverancia para que logremos nuestros objetivos.

A mi amado esposo Alberto Huamanchumo, por su apoyo, comprensión y buen ánimo para alentarme a alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mi pequeña hija Valeria Sofía, por ser mi razón de vida, mi motivo de felicidad, esfuerzo, y ganas de buscar lo mejor para ti. Aún a tu corta edad, me has enseñado y me sigues enseñando muchas cosas de esta vida.

Alicia

Agradecimiento

A Dios, porque en su infinita bondad me ha permitido culminar esta meta en el camino de la superación profesional.

De igual manera a mis padres, infinitas gracias por su dedicación, sus sorprendentes y maduros consejos firmes para construir las bases que sustentan mi existencia.

A mi asesor metodológico, por la acertada orientación, soporte y discusión crítica que me permitió buen aprovechamiento en el presente trabajo de investigación para culminarlo exitosamente.

La Autora

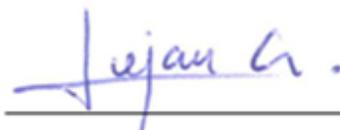
Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Alicia Margot Luján Cadillo, con DNI N° 46216531, alumna de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo- Sede Chimbote; expongo que soy la autora de la investigación titulado "Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa, 2019", entregada en 108 folios para obtención del título de magister en Gestión Pública. Por tanto, declaro bajo juramento que:

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

Nuevo Chimbote, agosto de 2019



Alicia Margot Luján Cadillo

DNI N° 46216531

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

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	8
2.1.Tipo y diseño de investigación	8
2.2.Operacionalización de las variables	9
2.3.Población, muestra y muestreo	10
2.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	10
2.5.Procedimientos	11
2.6.Método de análisis de datos	11
2.7.Aspectos éticos	12
III. RESULTADOS	13
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	34
Anexo 1: Matriz de consistencia	35
Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica	38
Anexo 3: Validez y confiabilidad	41
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	61
Anexo 5: Base de datos	63
Anexo 6: Artículo científico	84
Anexo 7: Autorización de publicación del artículo científico	94
Anexo 8: Pantalla de Turnitin	95
Anexo 9: Acta de originalidad de la tesis	96
Anexo 10: Formulario de autorización de publicación electrónica de las tesis	97
Anexo 11: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	98

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de información disponible a través del sistema de Gobierno electrónico.	13
Tabla 2	Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de interacción con el Gobierno electrónico	14
Tabla 3	Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de atención y transacciones del servicio que ha permitido el Gobierno electrónico.	15
Tabla 4	Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de integración del servicio que ha permitido el Gobierno electrónico.	16
Tabla 5	Distribución de la población según su apreciación sobre la implementación del Gobierno electrónico.	17
Tabla 6	Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de fiabilidad que presenta el Gobierno electrónico.	18
Tabla 7	Distribución de la población según su apreciación sobre la capacidad de respuesta del Gobierno electrónico.	19
Tabla 8	Distribución de la población según su apreciación sobre la seguridad del servicio del Gobierno electrónico.	20
Tabla 9	Distribución de la población según su apreciación sobre la empatía del personal del Gobierno electrónico.	20
Tabla 10	Distribución de la población según su apreciación sobre la participación ciudadana del Gobierno.	21
Tabla 11	Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de satisfacción sobre la implementación del Gobierno electrónico	22
Tabla 12	Tabla cruzada sobre la relación entre la variable Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios	24
Tabla 13	Prueba de Chi cuadrado	24
Tabla 14	Correlaciones	25

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de información disponible a través del sistema de Gobierno.	14
Figura 2	Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de interacción con el Gobierno electrónico.	15
Figura 3	Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de atención y transacciones del servicio que ha permitido el Gobierno electrónico.	16
Figura 4	Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de integración del servicio que ha permitido el Gobierno electrónico.	17
Figura 5	Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de fiabilidad del Gobierno electrónico	18
Figura 6	Distribución de la población según su apreciación sobre la capacidad de respuesta del Gobierno electrónico	19
Figura 7	Distribución de la población según su apreciación sobre la seguridad del servicio del Gobierno electrónico.	20
Figura 8	Distribución de la población según su apreciación sobre la empatía del personal del Gobierno electrónico	21
Figura 9	Distribución de la población según su apreciación sobre la participación ciudadana del Gobierno electrónico.	22
Figura 10	Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de satisfacción sobre la implementación del Gobierno electrónico	23

RESUMEN

La presente investigación se aplicó en la entidad pública Corte Superior de Justicia del Santa, teniendo como objetivo determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote 2019. Dicha investigación tiene como problema ¿Cuál es la relación entre Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019?, la misma que fue desarrollada bajo el Diseño No Experimental, Transversal o Transeccional Descriptivo, realizando un análisis documental a través de encuesta, la cual ha permitido obtener resultados satisfactorios. la población está conformada por 384 ciudadanos que vienen a ser los usuarios, la técnica utilizada para este estudio fue la encuesta mediante el instrumento del cuestionario, la recopilación de datos fue procesados por el programa SPSS. Luego de obtener los resultados de la investigación, se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre las variables de estudio, donde se obtuvo una correlación positiva de 168,283. Además, se determinó que existe un efecto del Gobierno Electrónico sobre la satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Palabras clave: Gobierno electrónico, procesos, satisfacción

ABSTRACT

The present investigation was applied in the public entity Superior Court of Justice of Santa, with the objective of determining the relationship between Electronic Government and user satisfaction in the Superior Court of Justice of Santa - Chimbote 2019. The same one that was developed under the Non - Experimental, Transversal or Descriptive Transectional Design, making a documentary analysis through a survey, which has allowed to obtain satisfactory results. the population is made up of 384 citizens who come to be the users, the technique used for this study was the survey using the questionnaire instrument, the data collection was processed by the SPSS program. After obtaining the results of the investigation, it was concluded that there is a significant relationship between the study variables, where a positive correlation of 168,283 was obtained. In addition, it was determined that there is an effect of Electronic Government on the satisfaction of the user of the Superior Court of Justice of Santa.

Keywords: Electronic Government, processes, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día es fácil y rápido conocer la forma de gobernar del estado, pues se ve reflejado en la actitud de la población, estas pueden ser positivas o negativas, no obstante, los casos mayormente suelen ser por lo general negativas, pues existen muchas deficiencias en la gobernación a nivel mundial.

Por ejemplo, en Europa, en el país de España, se realizó una encuesta donde el 61% de los españoles está insatisfecho con el funcionamiento de la democracia en el país, también señala que el 87% de los españoles desconfían de los partidos políticos lo que demuestran una gran desconfianza por parte de la población sobre sus futuros gobernantes (HispanTV, 2018). Pues a pesar de que España cuenta con recursos tanto económicos como financieros para poder realizar buenas gestiones y mejorar ese índice de insatisfacción de sus pobladores, está pasando por una situación crítica con respecto a esta variable, no obstante, tiene que reformular o mejorar sus políticas y estrategias para una mejor gestión.

Algo similar está pasando en el Salvador donde el 80% menciona que no se encuentra nada satisfecho con el gobierno salvadoreño encabezado por Sánchez Serén, esta cifra es debido a la corrupción, la inseguridad, el empeoramiento de la economía y la crisis financiera por ello tal cuestionamiento e insatisfacción de la población salvadoreña (Alas, 2017). Salvador si está enfrentando graves problemas de gestión de gobierno por lo que necesita urgentes políticas de modernización de estado que le permitan mejorar los resultados de su gestión y utilizar mejor los recursos con los que cuenta, para poder beneficiar a la población.

Tal realidad también pasa en Perú, pues en el 2015 se publicó los resultados de satisfacción donde demuestra que solo el 35% de la población vive satisfecho y la gran mayoría el 65% se encuentra insatisfecho debido a los problemas que el gobierno no puede resolver entre lo más factores que más afectan dicha insatisfacción están la inseguridad, la falta de transporte y de áreas verdes (Sausa, 2015). Y en el servicio de salud que es otro factor determinante en la satisfacción, se ha presentado más de cuarenta y siete mil reclamos, lo que refleja una gran disconformidad por parte de la población, es uno de los sectores que más quejas recibió durante este año (Sausa M., 2017)

Buscando soluciones para la mejora de la atención de las entidades públicas y de la Corte Superior de justicia, la implementación de un programa bien diseñado de Gobierno Electrónico podría mejorar la satisfacción del usuario pues este implica un cambio significativo en sus estructuras con las que opera la administración pública, que por lo general está orientada a actuaciones y transformaciones para una mejor gestión; por lo que, el estudio cuyo interés surge a causa de poder comprender como influye y como va teniendo la implementación de un gobierno electrónico hacia los ciudadanos para poder saber qué impacto ha generado, qué aspectos han mejorado, y así también poder mejorar la interacción que tienen los ciudadanos con el gobierno, es decir prestar atención en el enfoque cliente y servicios electrónicos integrados, los mismos ayudara a poder reforzar eficaz y eficientemente los procesos administrativos dentro de la organización.

Dado esta situación, se han efectuado investigaciones diversas para estudiar el problema por la que atraviesan las instituciones públicas a nivel internacional, existiendo entre otras las siguientes:

Rodríguez et. al. (2015) en su investigación tuvo como objetivo general determinar una evaluación enfocada a lo social, cultural y político, el tipo de investigación fue descriptiva, las técnicas utilizadas fue el análisis documental, de esta forma llegó a concluir que: Las TICs pueden favorecer al gobierno electrónico en la mejora de la comunicación entre el gobierno y sociedad; sin embargo, del 46% de la población argentina que abarcan 135 municipios, se encontró que el 7% de municipios no tienen un sitio web oficial para lograr comunicarse. Y el principal problema es el bajo presupuesto destinado justamente a la parte tecnológica. Asimismo, existe un 96% de municipios que todavía no cuentan con un sitio web móvil, lo que alarma la comunicación que se pueda tener entre el gobierno y la sociedad.

Morales(2016), en su investigación que tuvo como objetivo analizar el acceso que pueden tener los ciudadanos, basándose en un planificado gobierno electrónico, ejecutado en el Gobierno Provincial de Tungurahua, para ello utilizó el tipo de investigación de campo, con unapoblación de Ambato con 329.856 habitantes y una muestra de 383; concluyendo que el acceso a los servicios que tienen los ciudadanos del Gobierno Provincial de Tungurahua es muy limitado, las principales causas de este hecho es la baja habilidad del uso de las tecnologías de la información pues es notorio sobre todo en el portal electrónico y en sus servicios, dado que no saben utilizarlos y tampoco los que ofrecen.

Casas (2016) en la presentación de su tesis tuvo como objetivo describir el desarrollo del de los procesos gobierno electrónico junto a una agenda digital, como parte en la modernización del Estado, evolucionando hacia la transformación digital; para ello diseñó y aplicó un tipo de investigación cualitativa descriptiva pura, la técnica utilizada fue la entrevista presencial; el mismo que arribó a la conclusión de que el Estado debe promover una legislación clara sobre el marco regulatorio al respecto del uso de la tecnología informática, además de desarrollar actividades de capacitación a los trabajadores estatales para poderimplementar y aplicar las políticaspúblicasdel gobierno electrónico y también la agenda digital.

Bieito(2015) en su tesis cuyo objetivo fue considerar si existe un avance con respecto a la aplicación de gobierno electrónico en el gobierno central es el mismo que en los gobiernos departamentales, teniendo como enfoque la metodología cualitativa, utilizando la recolección de datos como técnica de recolección y teniendo a la guía de entrevista como instrumento, concluyendo lo siguiente: que el nivel de aplicación de los planes estratégicos de gobierno electrónico en los gobiernos departamentales es bajo o nulo y las principales razones fueron falta de capacidad de gestión en estos medios, falta de modernización y falta de capital humano.

Reynoso (2018) en su tesis se orientó a establecer la relación que existe entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico en la OEFA, 2017. En este caso el tipo de investigación aplicado fue el diseño descriptivo y correlacional, la población fueron 510 trabajadores en diferentes órganos, unidades y coordinaciones de OEFA, siendo receptores y secretarías, calculando una muestra de 210. Y concluyeron que existe relación directa y alta con un Rho de 0.821 para el gobierno electrónico y la gestión de calidad en la OEFA, 2017.

La política de modernización del estado en el servicio de las entidades públicas ha desarrollado tres ejes transversales. Uno de estos ejes transversales es el gobierno electrónico que según Brys (2005) es la utilización de las nuevas tecnologías para crear una mejor administración pública que se vea reflejada en brindar una mejor información, mayor transparencia y además promover que elciudadanoparticipe en el mejoramiento y desarrollo del estado.

El cambio en el gobierno electrónico, ya no es tradicional sino moderno pues ahora se facilita las actividades de relación entre las entidades públicas y el usuario, las fases que

pueden determinar al gobierno electrónico son la presencia, esta fase implica dar información a la ciudadanía especialmente sobre servicios, otra fase es la interacción que es la puerta de comunicación entre ciudadanos y el estado (páginas web, chat institucional, redes sociales, etcétera), asimismo, otra fase es la operación, que se realiza para trámites en línea, y la transformación donde la relación con el ciudadano se establece a través de un nuevo patrón y una nueva forma de funcionamiento de los organismos públicos. (Presidencia de consejo de ministros, 2013).

A los ciudadanos también les beneficia pues se le hace más fácil poder gestionar sus trámites que necesitan, pero además ello contribuye a ahorrar tiempo, ahorrar costos e incrementar la transparencia de las entidades del estado (Presidencia de consejo de ministros, 2013).

Sin embargo, para poder medir sus resultados es necesario contar con dimensiones que permitan tal medición así tenemos la dimensión externa que se refiere a todos los medios externos tecnológicos que tienen las empresas del estado para brindar servicios y también interactuar con los ciudadanos, estos pueden ser página web, foros, correos electrónicos, chats, etcétera (Armas & Armas, 2011).

La siguiente dimensión es interna que está relacionado ya con los trabajadores de las entidades del estado para ello deben de contar con maquinaria tecnológica que le permitan ejercer bien su trabajo pero fundamentalmente se refiere a la eficiente gestión que debe brindar la administración pública al aplicar las TICs de esa forma cumple con requerimientos de un gobierno electrónico (Armas & Armas, 2011).

Otra dimensión es relacional que se refiere a justamente crear una red que involucre a las partes interesadas en la gestión de un gobierno electrónico, puede ser empresas o personas, con el objetivo de proponer mejoras en el servicio, procesos de trabajo, o generación de nuevos (Armas & Armas, 2011).

La siguiente dimensión es de promoción referida netamente a comunicar, fomentar y desarrollar elementos para el logro de un gobierno electrónico, para ello es fundamental la infraestructura y equipos que faciliten el uso de las TICs y también fomentar una cultura de uso de las TICs (Armas & Armas, 2011).

En cuanto a la variable de Satisfacción del Usuario, Philip Kotler (2003), señala que es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Además, de indicar que es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado, Kotler y Keller (2006).

Así también Camisón, G. (2013) señala que la satisfacción al usuario es aquel sentimiento de gratitud y conformidad, que produce el usuario al momento de recibir el servicio o producto, es decir, que la satisfacción que generada por el usuario son las acciones o actitudes realizados por los colaboradores de la empresa, por esto se piensa que esto recae en la capacidad de comunicación, el trato al usuario y el nivel de empatía que muestra el colaborador ante las necesidades que requiere el usuario (Camisón, G., 2013, p.53).

Por su parte, (Vavra, 2002) define al término satisfacción como una respuesta emocional que tiene el cliente acerca de un producto o servicio, primero percibida por su expectativa, luego de la experiencia que ha tenido al experimentar dicho producto o servicio.

Partiendo de ello el cliente se sentirá satisfecho cuando perciba que su producto recibido es de calidad es así que se han creado distintos modelos para poder medir la satisfacción del usuario. Vavra (2002) menciona cinco dimensiones de satisfacción del usuario uno es la fiabilidad que es “la habilidad para prestar servicio de manera responsable y precisa”(pág. 114). Si una empresa promete hacer algo para una fecha sin duda lo hace.

La otra dimensión es capacidad de respuesta que es “el deseo de ayudar al cliente y proporcionarle un servicio ágil y rápido” (Vavra, 2002, pág. 114). Esta dimensión están obligatoriamente los que atienden a los usuarios.

La tercera dimensión es seguridad esta incluye una serie de componentes como son “que es poseer el conocimiento y la capacidad adecuada, la competencia. También está ser amables que involucra mucho el respeto. Otro la credibilidad, la honradez y confianza, a la hora de prestar el servicio y la garantía que indica que no debe de haber, duda, ni riesgo, ni peligro” (Vavra, 2002, pág. 114).

La cuarta dimensión es la empatía esta dimensión también involucra una serie de componentes como son la facilidad de contacto y acercamiento, que significan accesibilidad plena. También está la contar con la capacidad para lograr una comunicación excelente y fluida, para mantener informado al cliente, considerando que debe haber un esfuerzo por conocer al cliente (Vavra, 2002, pág. 115).

Y la quinta dimensión tangibles que es “el medio de prueba como condición que acompaña garantiza al momento que entrega el servicio”(Vavra, 2002, pág. 115).

Considerando el problema de investigación descrito en la realidad problemática encontrada, se planteó el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la relación entre Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019?

El resolver el problema de investigación es uno de los objetivos de la investigación, pero además esta investigación permitirá beneficiar a muchos es por ello que a continuación algunas justificaciones para el estudio.

Esta investigación es conveniente, nos ayudará a determinar las deficiencias de aplicación de las herramientas de este nuevo modelo gobierno electrónico, con la única finalidad de optimizar la comunicación entre la administración pública y los ciudadanos-usuarios, toda vez que al brindar información pública y servicios que minimicen trámites burocráticos, incrementará la transparencia de la entidad pública y mejorará el rubro de participación ciudadana.

Además, esta investigación beneficiará a la entidad pública en este caso la Corte Superior de Justicia del Santa, pues lo que pretende es contribuir mejorar y/o cubrir las necesidades de los usuarios mediante la relación con el gobierno electrónico, al mismo tiempo que dichos usuarios reconocerán el buen trabajo de los servidores judiciales.

También se justifica pues todos los métodos e instrumentos, así como técnicas utilizadas en la investigación podrán ser utilizadas en otras entidades del estado con el fin de mejorar la gestión y seguir creciendo en el proceso de modernización del estado.

El objetivo general es determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote 2019

Y los objetivos específicos que ayudan a resolver el objetivo general son:

Identificar el nivel de implementación del Gobierno Electrónico en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019.

Analizar la relación entre Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019.

Las hipótesis de esta investigación son las siguientes:

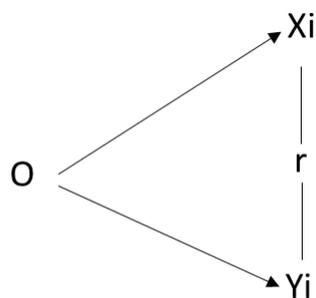
Hi: Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote 2019

Ho: No existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote 2019.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El presente trabajo de estudio fue desarrollado bajo el diseño no experimental, ya que las variables de estudio han sido analizadas de manera directa y en su estado natural, sin ninguna manipulación voluntaria por parte del investigador. (Hernández, 2010, p151). Además, será de tipo descriptiva correlacional.



En dónde:

O: Observación

Xi: Satisfacción del usuario

r: Relación de variables

Yi: Gobierno Electrónico

2.2. Variable de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
GOBIERNO ELECTRÓNICO	El gobierno electrónico es una innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el Internet y los nuevos medios de comunicación”. (Gartner Group)	Es la aplicación de nuevas tendencias y tecnologías que faciliten y agilicen las gestiones en órganos estatales.	Información	Impresos Mapa Web Buscador Planos/boletín	Ordinal
			Interacción	Correo electrónico Formularios electrónicos	
			Transacción	Conocimientos Atención de calidad Credibilidad Confianza	
			Integración	Tramites en línea Certificado digital	
			Participación ciudadana	Ventanilla Única Participación Transparencia Colaboración	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción del usuario es aquel sentimiento de gratitud y conformidad, que produce el usuario al momento de recibir el servicio o producto, es decir, que la satisfacción que generada por el usuario son las acciones o actitudes realizados por los colaboradores de la empresa, por esto se piensa que esto recae en la capacidad de comunicación, el trato al usuario y el nivel de empatía que muestra el colaborador ante las necesidades que requiere el usuario (Camisón, G., 2013).	La satisfacción del usuario se mide mediante las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.	Fiabilidad	Exactitud del servicio Calidad del servicio Cantidad del servicio	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Personal capacitado Habilidades Atención inmediata	
			Seguridad	Conocimiento Credibilidad confianza	
			Empatía	Preocupación Comprensión Interés por el usuario	
			Participación ciudadana	Infraestructura Equipos Maquinarias Sistemas	

2.3. Población y muestra:

Población

La población en la presente investigación está compuesta, por todos los usuarios reales y potenciales que puedan solicitar servicios en la institución (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

Muestra

Debido a que estamos frente a una población infinita y se han calculado los resultados en porcentajes de satisfacción se empleará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

En dónde:

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0 - 9604}{0.0025} = 384.16$$

El tamaño total de la muestra serán 384 usuarios a entrevistar.

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

Técnicas:

En la presente investigación se ha utilizado la técnica de la encuesta, por ello se ha efectuado entrevistas a los usuarios que concurren a la Corte Superior de Justicia del Santa, aplicando cuestionarios al momento de que ingresen a la institución por algún trámite o servicio necesario (Arias 2006, p. 53).

Instrumentos de recolección de datos:

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Se han aplicado cuestionarios estructurados con tres apartados la identificación del usuario mediante género, instrucción, edad y ubicación o zona de residencia y en segundo lugar la información de acuerdo con las variables y sus dimensiones e indicadores. Finalmente se ha buscado información sobre la situación del usuario respecto a la atención de los colaboradores de la institución.

Validez del Instrumento:

Será necesario la intervención del juicio de tres expertos con grado académico de maestría, a los llenarán la matriz de validación, los mismos que darán fe de su juicio colocando sus datos personales y su firma, con la valoración del cuestionario según su coherencia entre variable, dimensiones, indicadores e ítems.

Confiabilidad del Instrumento:

Se ha realizado mediante la prueba estadística Alfa de Cron Bach, el hemos aplicado a una muestra piloto de diecisiete trabajadores que no forman parte de las unidades de análisis en esta investigación, empero si presentan similares características, con esta aplicación se ha obtenido el Alfa de Cron Bach para determinar la confiabilidad del instrumento, habiendo alcanzado el valor de 0.855, que muestra un valor de confiabilidad satisfactorio para el estudio.

2.5. Procedimientos

La presente investigación fue aplicada en los usuarios que concurren a la entidad pública Corte Superior de Justicia del Santa, para los cuales se realizó una encuesta referente a las dos variables, que son: Gobierno electrónico y Satisfacción del usuario, siendo estos validados respectivamente por expertos en metodología de la investigación y experiencia en la materia de Gestión Pública.

2.6. Métodos de análisis de datos:

Una vez recopilada la información mediante cuestionarios se ha procedido a efectuar la tabulación en el sistema computarizado denominado SPSS versión 24, luego se ha efectuado el análisis de los datos usando estadística descriptiva y la estadística inferencial. En la estadística descriptiva se efectuó el análisis en tablas de frecuencia y figuras,

relacionándolos con los objetivos propuestos en la investigación. La estadística inferencial, con el uso del método no paramétrico y el prueba del Coeficiente de Spearman para establecer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al sistema de gobierno electrónico.

2.7. Aspectos éticos básicos:

En cuanto a los aspectos éticos, se ha considerado los que corresponde a la ética investigativas siendo estos los siguientes:

Considerando y reservando los derechos de autores tanto en el proyecto con el informe, aplicando las citas correspondientes en estricto cumplimiento de las normas APA y además con la finalidad de verificar la autenticidad de la investigación se procederá a utilizar el programa anti plagio denominado TURNITIN.

III. RESULTADOS

Con la finalidad de describir los resultados, debemos detallar la forma como se ha procesado los resultados; en tal sentido debemos indicar que el cuestionario se ha trabajado con las categorías nominales tales como siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, por tal razón en el sistema estadístico SPSS-24, se ha reconvertido las categorías de nominales a ordinales habiendo considerado un recálculo de valores y recodificación para lograr las categorías de muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo.

Además, se ha procedido a ordenar y presentar los resultados en función a los objetivos; en tal sentido siendo el primer objetivo específico identificar el nivel de implementación del Gobierno Electrónico en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019. Para tal efecto en primer lugar se exponen los resultados según las dimensiones siguientes:

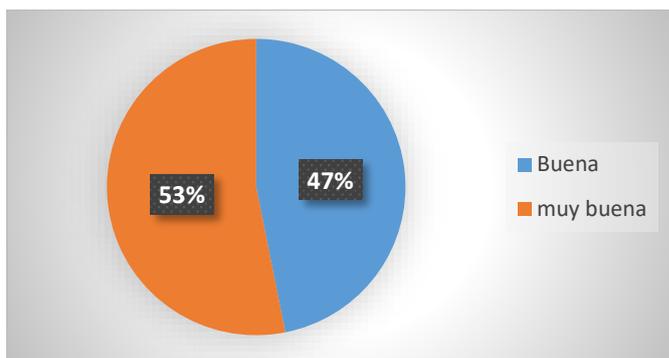
Tabla1:

Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de información disponible a través del sistema de Gobierno electrónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	180	46.9	46.9	46.9
muy buena	204	53.1	53.1	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa.

La tabla 1, nos muestra que el 53,1% de la población considera que el nivel de información bajo el Gobierno electrónico en la Corte Superior de Justicia del Santa es muy bueno y el 46.9% manifiesta que el nivel de la información es bueno.



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa

Figura 1:

Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de información disponible a través del sistema de Gobierno electrónico

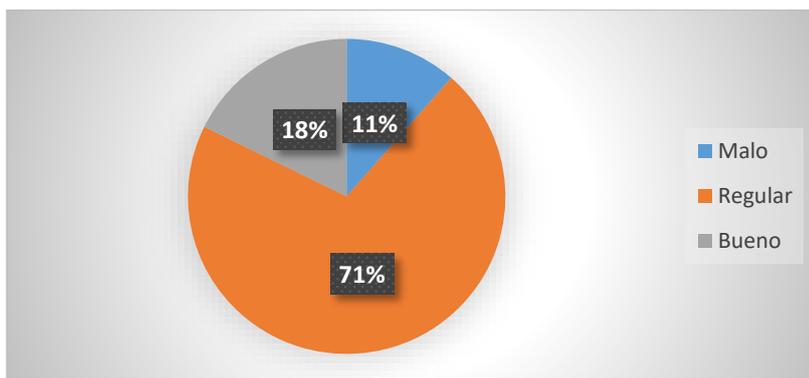
Tabla 2:

Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de interacción con el Gobierno electrónico que presenta la Corte Superior del Santa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	44	11.5	11.5	11.5
Regular	272	70.8	70.8	82.3
Bueno	68	17.7	17.7	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la institución.

La tabla 2, muestra que la apreciación de la población de usuarios considera en un 70.8% que el nivel de interacción con el Gobierno electrónico es regular y 17,7% manifiesta que es bueno, mientras que un 11,5% indica que es malo.



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Institución.

Figura 2:

Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de interacción con el Gobierno electrónico.

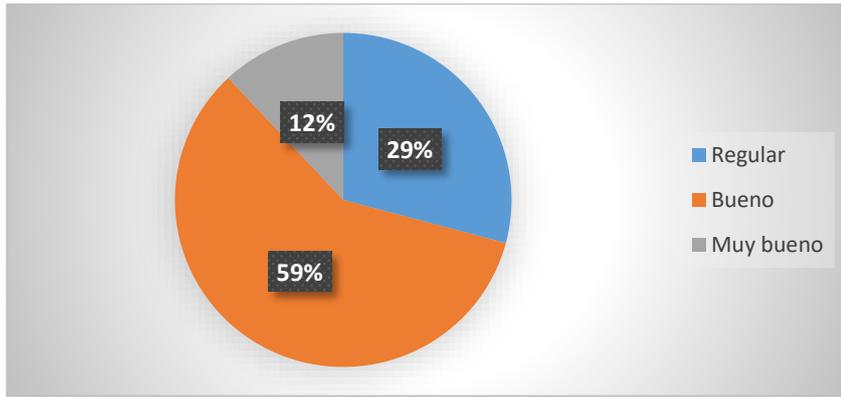
Tabla 3:

Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de atención y transacciones del servicio que ha permitido el Gobierno electrónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	112	29.2	29.2	29.2
Bueno	226	58.9	58.9	88.0
Muy bueno	46	12.0	12.0	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Institución.

De acuerdo con la Tabla 3, se observa que el 58,9% de los usuarios considera que el nivel de atención y transacción es bueno, un 29,2% entiende que es regular y un 12% entiende que es muy bueno.



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Institución.

Figura 3: Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de atención y transacciones del servicio que ha permitido el Gobierno electrónico de la Corte Superior de Justicia del Santa.

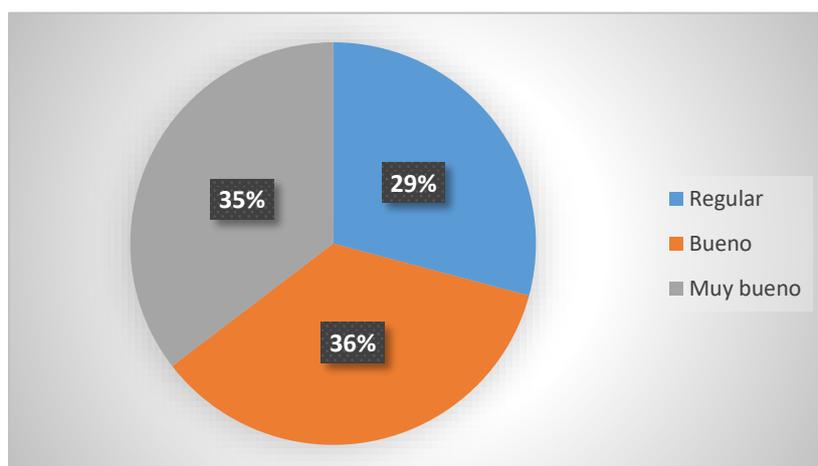
Tabla 4:

Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de integración del servicio que ha permitido el Gobierno electrónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	112	29.2	29.2	29.2
Bueno	136	35.4	35.4	64.6
Muy bueno	136	35.4	35.4	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Institución.

La tabla 4, muestra que los usuarios consideran en un 35,4% que el nivel de integración, es bueno y muy bueno respectivamente, mientras que un 29,2% entiende que solo es regular.



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Figura 4:

Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de integración del servicio que ha permitido el Gobierno electrónico de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Tabla 5:

Distribución de la población según su apreciación sobre la implementación del Gobierno electrónico en la Corte Superior del Santa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	158	41.1	41.1	41.1
Malo	202	52.6	52.6	93.8
Muy malo	24	6.3	6.3	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

La tabla 5, nos indica que el 52,6% manifiesta en términos generales que la implementación del Gobierno electrónico es mala y solo un 41,1% indica que es regular y un 6,3% percibe que es un muy malo; eso se explica debido a que si bien es cierto existe una mejoría en los procedimientos (trámites administrativos), también es cierto que la Corte Superior de Justicia arrastra una gran carga procesal que aún no se actualiza para mejorar el servicio en su conjunto.

Respecto a la segunda variable analizada es la satisfacción de los usuarios por tal razón se formuló el siguiente objetivo identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019. Para tal efecto se efectuado el análisis de las dimensiones que se presentan a continuación:

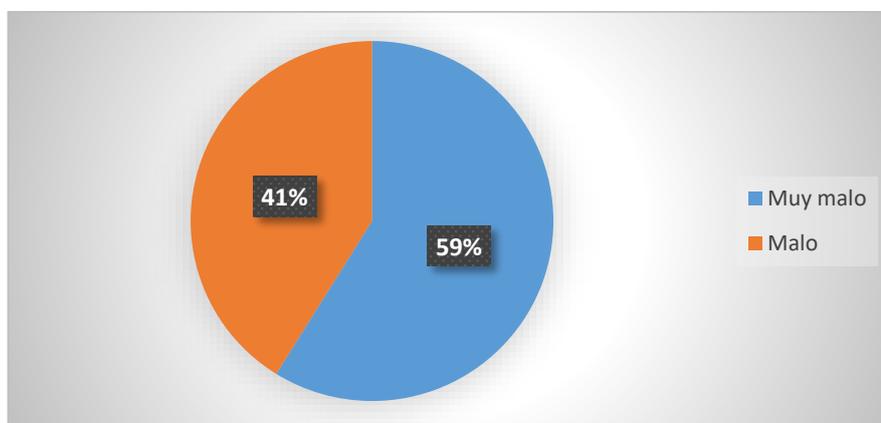
Tabla 6:

Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de fiabilidad que presenta el Gobierno electrónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	226	58.9	58.9	58.9
Malo	158	41.1	41.1	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

La tabla 6, indica que el 58,9% de los usuarios manifiesta que el nivel de fiabilidad es muy malo, un 41,1% indica que es malo.



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa

Figura 5:

Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de fiabilidad del Gobierno electrónico.

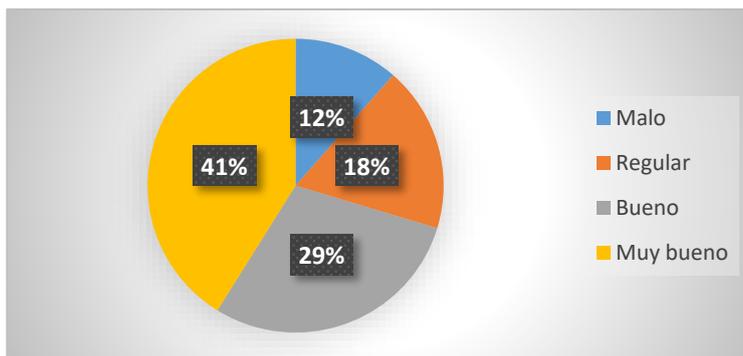
Tabla 7:

Distribución de la población según su apreciación sobre la capacidad de respuesta del Gobierno electrónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	44	11.5	11.5	11.5
Regular	70	18.2	18.2	29.7
Bueno	112	29.2	29.2	58.9
Muy bueno	158	41.1	41.1	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

La tabla 7, nos indica que el 41,1% de la población considera que el nivel de capacidad de respuesta es muy bueno, un 29,2% manifiesta que es bueno, en tanto que un 18,2% entiende que es regular y un 11,5% considera que aún es malo.



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Figura 6:

Distribución de la población según su apreciación sobre la capacidad de respuesta del Gobierno electrónico.

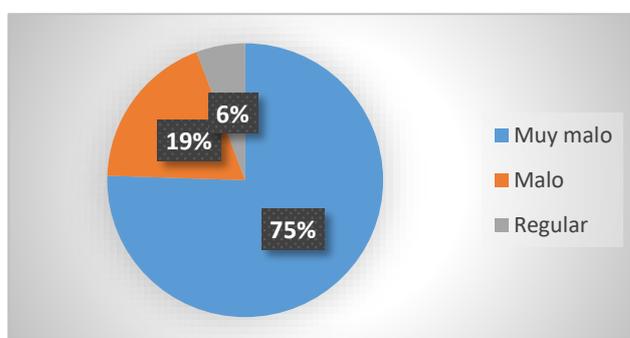
Tabla 8:

Distribución de la población según su apreciación sobre la seguridad del servicio del Gobierno electrónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	290	75.5	75.5	75.5
Malo	72	18.8	18.8	94.3
Regular	22	5.7	5.7	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa

La tabla 8, nos indica que el 75,5% de la población considera que la seguridad es muy mala mientras que un 18,8% indica que es malo, y solo un 5,7% manifiesta que es regular.



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Figura 7:

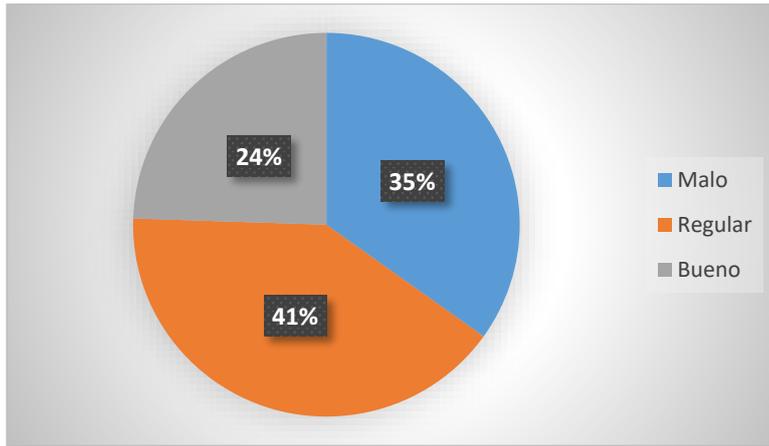
Distribución de la población según su apreciación sobre la seguridad del servicio del Gobierno electrónico en la Corte Superior del Santa.

Tabla 9:

Distribución de la población según su apreciación sobre la empatía del personal del Gobierno electrónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	134	34.9	34.9	34.9
Regular	156	40.6	40.6	75.5
Bueno	94	24.5	24.5	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Figura 8:

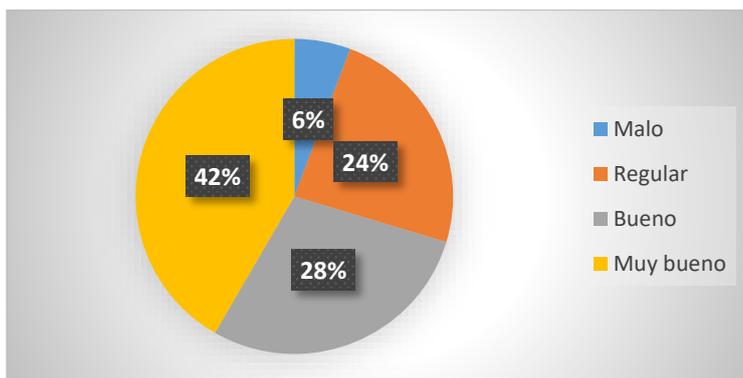
Distribución de la población según su apreciación sobre la empatía del personal del Gobierno electrónico.

La tabla 8, muestra que el 40,6% de la población indica que la empatía es regular, mientras que el 34,9% manifiesta que es malo y solo un 24,5% entiende que es bueno.

Tabla 10: Distribución de la población según su apreciación sobre la participación ciudadana del Gobierno electrónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	22	5.7	5.7	5.7
Regular	92	24.0	24.0	29.7
Bueno	110	28.6	28.6	58.3
Muy bueno	160	41.7	41.7	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Figura 9:

Distribución de la población según su apreciación sobre la participación ciudadana del Gobierno electrónico.

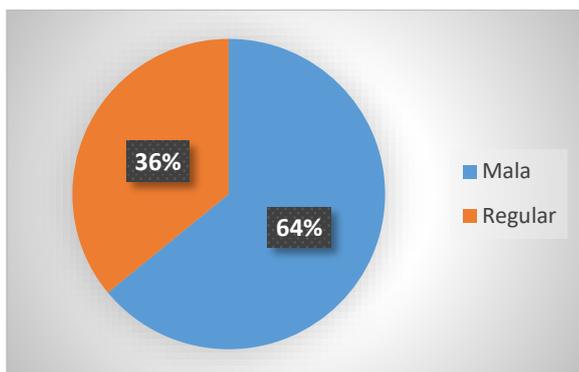
La tabla 10, nos muestra que el 41,7% de la población considera que participación ciudadana es muy buena, el 28,6% indica que es bueno, un 24% considera que es regular, eso se explica porque la mayoría realiza actividades por sus propios medios.

Tabla 11: Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de satisfacción sobre la implementación del Gobierno electrónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	246	64.1	64.1	64.1
Regular	138	35.9	35.9	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

La tabla 11, nos muestra que el 64,10% de la población indica que el nivel de satisfacción con el Gobierno electrónico que presenta la Corte Superior de Justicia del Santa es malo, un 35,9% considera que es regular; demostrándose así que si bien existe un avance; sin embargo, los usuarios no se encuentran satisfechos con algunos aspectos.



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa

Figura 10: Distribución de la población según su apreciación sobre el nivel de satisfacción sobre la implementación del Gobierno electrónico.

Con respecto al tercer objetivo específico se orienta analizar la relación entre Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019. Para tal efecto se ha determinado efectuar una prueba de hipótesis; en tal sentido se ha escogido probar la hipótesis que a continuación se exponen:

Hi: Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote 2019.

Ho: No existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote 2019

Para realizar la prueba de Chi cuadrado a fin de establecer la relación que existe entre las variables se ha formulado la siguiente tabla cruzada:

Tabla 12:

Tabla cruzada sobre la relación entre la variable Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios.

TABLA CRUZADA: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS				
		SATISFACCIÓN USUARIO		
		Mala	Regular	Total
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Regular	158 64.2%	0 0.0%	158 41.1%
	Malo	88 35.8%	114 82.6%	202 52.6%
	Muy malo	0 0.0%	24 17.4%	24 6.3%
Total		246 100.0%	138 100.0%	384 100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Prueba de Chi cuadrado

Tabla 13:

Prueba de Chi cuadrado

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	168,283 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	224,873	2	,000
Asociación lineal por lineal	166,786	1	,000
N de casos válidos	384		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,63.

La prueba de Chi cuadrado muestra valores de significancia bilateral iguales a 0.000 lo que indica que existe relación entre las variables de Gobierno electrónico y la Satisfacción del usuario, pues existe una diferencia sustancial entre el valor calculado de Chi cuadrado y el valor de verosimilitud excediéndolo en gran medida pues el valor calculado es igual a 168,283 mientras el valor de verosimilitud es igual a 224,873, rechazándose la hipótesis nula

que indica que no existe relación y aprobándose la hipótesis de investigación de que existe relación.

Por otro lado, para saber si existe un efecto de una variable sobre la otra, es decir el Gobierno electrónico afecta el nivel de satisfacción del usuario y para probar esta hipótesis se ha utilizado la prueba del Coeficiente de los Rangos de Spearman, que se muestra a continuación:

Tabla 14:
Correlaciones

Correlaciones de las variables Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario			GOBIENO ELECTRONICO	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	GOBIERNO ELECTRONICO	Coeficiente de correlación	1.000	,661**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		384	384
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,661**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		384	384	

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

Existen diversidad de formas de interpretación, no obstante, hemos tomado la presentada por Martínez, Tuya, Martínez, Pérez y Cánovas (2009), quienes plantean entre otras la siguiente escala de interpretación:

Escala 2:

- Correlación negativa perfecta..... -1
- Correlación negativa fuerte moderada débil..... -0,5
- Ninguna correlación..... 0
- Correlación positiva moderada Fuerte..... +0,5
- Correlación positiva perfecta..... + 1

En consecuencia, la **correlación que presentan las variables de estudio son es Correlación**, por tanto, se demuestra que existe un efecto del Gobierno Electrónico sobre la Satisfacción del usuario; tal como se muestra en la prueba Rho de Spearman.

IV. DISCUSIÓN

La modernidad de la administración pública en el Perú es una política de gobierno, pues para nadie es desconocido que la burocracia, la lentitud y los procesos engorrosos en la administración pública han sido un talón de Aquiles siempre, es por ello que el Gobierno Peruano ha implementado el programa de Gobierno Electrónico, para los distintos sectores; no obstante, uno de los sectores más sensibles es el Poder Judicial en todo el Perú. Sin embargo, en los últimos años se ha puesto mayor énfasis en la implementación y puesta en marcha de este programa. Este problema no solo es en nuestro país así lo demuestran muchos estudios realizados en distintos países en nuestro continente así tenemos que Morales (2016) ha realizado una investigación sobre gobierno electrónico y servicio público en el Gobierno Provincial de Tungurahua; investigación que concluye que uno de los problemas a los que enfrenta este programa es el limitado accesos que tienen los usuarios a los servicios. Este hallazgo no se corrobora en nuestro estudio con la tabla 1; en donde se observa que los usuarios manifiestan que el acceso a la información es buena y muy buena en un 43,1 y 53,1% respectivamente. Por otro lado Bieito (2015) en su estudio concluyó que en los gobiernos departamentales no existen planes estratégicos que viabilicen la implementación, mostrándose que el nivel de satisfacción es bajo teniendo como consecuencia así, que el gobierno electrónico no funcione en forma óptima, el cual se aprecia a través de los resultados sobre todo la tabla 2, pues allí se demuestra y que el nivel de interacción de los usuarios con el gobierno electrónico no permite la interacción con los usuarios pues el 70,8% considera que es regular y un 11,5% considera que es malo, corroborando que aún existen deficiencias que no permiten mejorar la calidad del servicio y que por ello esto se ve reflejado en la insatisfacción del usuario. Por otro lado, Brys (2005) es el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de las instituciones del estado, para crear un nuevo modelo de administración pública, mejorar cualitativamente la provisión de los servicios e información de los ciudadanos, aumentar la eficiencia y la transparencia del sector público y con la plena participación ciudadana, avanzar hacia la sociedad de la información y el conocimiento. No obstante, según la percepción de los usuarios de la Corte Superior del Santa muestran que esta teoría no es consistente pues si bien es cierto ha mejorado en algunos aspectos, no ha logrado la satisfacción de los usuarios; pues un 52,6% de los usuarios manifiesta que es malo Tabla 5, contradiciéndose con la teorías, lo que nos indica que existen algunos elementos complementarios o accesorios que afecta el proceso de desarrollo, pudiendo ser la falta de conocimiento de los usuarios, además la gran carga

procesal atrasada que aún mantiene a muchos usuarios insatisfechos. En cuanto a satisfacción existen aspectos como la fiabilidad en el sistema sobre el cual los usuarios tienen un nivel de percepción como muy malo en 58,9% demostrando un nivel alto de insatisfacción. Una de las dimensiones de mayor énfasis es la interacción con los usuarios tal como lo indica Armas & Armas, 2011, indica que la plasmación del gobierno electrónico en la dimensión externa se asocia a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC. Aunque las páginas web son quizás su exponente más llamativo y extendido, cabe no olvidar otro tipo de mecanismos como el correo electrónico, los foros de discusión, los chats o las votaciones en línea. No obstante, esto, se refleja en la insatisfacción en la tabla 8, sobre la seguridad del sistema indican en un 75,5% que es muy malo, lo que indica que no se tiene confianza en el programa de gobierno electrónico, esto se puede explicar por el desprestigio que existe en el Poder Judicial en su totalidad.

Finalmente Reynoso (2018) en su estudio sobre gobierno electrónico y la gestión de calidad dentro de un programa de modernización existe una alta relación con un $Rho = 0.821$, esto se corroboró en nuestro estudio con la prueba de la hipótesis sobre la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario pues se ha obtenido que existe una relación significativa con un valor de 0.000 de significancia bilateral y un valor de 224,873 de razón de verisimilitud demostrando la aceptación de la hipótesis de investigación que establece que existe correlación entre ambas variables. No obstante, se debe aclarar que tanto gobierno electrónico como la satisfacción del usuario es efecto de una gestión de calidad.

V. CONCLUSIONES

Después de haber efectuado el análisis y obtenido los resultados como producto de la información organizada se ha logrado las siguientes conclusiones:

Primero: En cuanto a la implementación del Gobierno Electrónico, los usuarios consideran que si es una herramienta favorable y que es evidente que mejorará el servicio, pues así lo demuestra lo valores de las dimensiones tales como: Información disponible el 53,1% de la población considera que es muy buena; mientras que en la dimensión de interacción el 70,8% considera que es regular y para las transacciones el 58,9% indica que es bueno y en la dimensión de integración el 35,4% indica que es bueno y muy bueno respectivamente. Finalmente se tiene que en general se considera que el gobierno electrónico en cuanto a su aplicación es regular en 41,1% y 52,6% considera que es malo.

Segundo: Respecto a la satisfacción de los usuarios según sus dimensiones de fiabilidad el 58,9% manifiesta que es muy malo, en cuanto a la capacidad de respuesta el 41,1% indica que es muy bueno mientras que un 29,2% indica que es bueno. Esto se explica por el hecho que se ha mejorado la atención y el tiempo de atención y respuesta en los procesos. En cuanto a empatía también los usuarios manifiestan que es malo en 34,9% y regular en 40,6%. Finalmente, en cuanto a seguridad el 75,5% de los usuarios manifestó que es muy malo, siendo esto la comprobación la falta de satisfacción.

Tercero: En cuanto a analizar la relación entre Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa, se concluyó que existe una relación significativa y el gobierno electrónico afecta directamente a la satisfacción de los usuarios, pues en la prueba de correlación se obtuvo un valor de significación asintótica bilateral de 0.000, que permite rechazar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis de investigación que indica que existe relación entre ambas variables.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a la Corte Superior de Justicia del Santa, mejorar los niveles de capacitación y acceso de los usuarios para que se cumplan los objetivos del gobierno electrónico y se eleve el nivel de satisfacción de los usuarios.

Segundo: A los investigadores se les recomienda efectuar estudios más profundos y de enfoque cualitativo para confirmar los resultados y permitir una corroboración de los resultados.

Tercero: Existiendo una relación directa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios se recomienda establecer contacto con los usuarios sobre todo con aquellos que presentan dificultades en el manejo y conocimiento del sistema computarizados en el que opera el gobierno electrónico.

Cuarto: Finalmente, se recomienda la implementación del expediente judicial electrónico (EJE) como plan piloto, a fin de minimizar la carga procesal que afronta la Corte Superior de Justicia del Santa, toda vez que dicha implementación favorecerá de manera oportuna contribuir a la celeridad, eficiencia y transparencia de dicha entidad, pues los usuarios y/o justiciables encontrarán pronta justicia, dado que así las partes procesales evitarán las tediosas colas en la mesa de partes.

REFERENCIAS

- Alas, L. (6 de Junio de 2017). *Mayoría de ciudadanos insatisfechos con gestión del gobierno, dice el Iudop*. Obtenido de El diario de Hoy: <http://www.eldiariodehoy.com/noticias/nacional/55410/mayoria-de-ciudadanos-insatisfechos-con-gestion-del-gobierno-dice-el-iudop/>
- Armas, R. (2011). *GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA SU IMPLEMENTACIÓN*. España: eumed. Obtenido de https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf
- Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*. Uruguay: Universitat Oberta de Catalunya. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/369307/Tesis%20Bieito%20Marcelo%20Impresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brys, C. (2005). *Plan estratégico para el gobierno electrónico de la provincia de misiones*. Argentina: Universitaria de Misiones.
- Casas, U. (2016). *EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO Y DEL DISTRITO FEDERAL FRENTE A LA AGENDA DIGITAL 2012- 2015*. Mexico: Universidad Autónoma del estado de México. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65538/tesis-ubaldo.pdf?sequence=4>
- Camisón, G. (2006). *Satisfacción del usuario*. (1°Ed)-México.
- Danziger, J. (2002): The impacts of information technology on public administration: an analysis of empirical research from the “golden age” of transformation”. *International Journal of Public Administration*.
- Evans, D. (2006): E-government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development”. *Government Information Quarterly*.
- Ferguson, M. (2000): E-government strategies. The developing international scene paper presented to the conference ‘internet, democracy Y public goods. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brazil.

- Garay, S. (13 de Noviembre de 2018). *Solo uno de cada diez limeños se siente seguro caminando por la capital*. Obtenido de Rpp: <https://rpp.pe/peru/lima/solo-uno-de-cada-diez-limenos-se-siente-seguro-caminando-por-la-capital-noticia-1162553>
- Giner, S. (1997): *el buen Gobierno y política social*. Barcelona.
- Grant, G. (2005): “Developing a Generic Framework for e-Government”. *Journal of Global Information Management*.
- Grönlund, A. (2005): "State of the art in e-gov research: Surveying conference publications”. *International Journal of Electronic Government Research*.
- Heeks, R. (2002): “E-governement in Africa: promise an practice”. *Information Polity*.
- Ho, A.T. (2002): “Reinventing local governement and the E-governement initiative”. *Public Administration Riview*.
- Holzer, M. (2006): Digital governance in municipalities worldwide (2005). The e-governance Institute/ The National Center for Public Productivity of the State University of New Jersey- Newark and The Global e-Policy e-Government Institute of Sungkyunkman University.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010) *Metodología de la Investigación*, 6ta edición, México p. 430
- HispanTV. (18 de octubre de 2018). *Españoles, insatisfechos con el funcionamiento de la democracia*. Obtenido de HispanTV: <https://www.hispanTV.com/noticias/espana/391097/democracia-parlamento-europeo-ue-sondeo>
- Honores (2011) Gobierno Electrónico en el Perú Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática; ONGEI, recuperado de https://www.gobiernodigital.gob.pe/capacitaciones/Programas_docu/58/Programa_458.pdf
- Kettl, D. F. (1997): The global revolution in public management: driving themes, missing links. *Journal of Policy Analysis y Management*,

- Kim, P. (2005): "Toward participatory and transparent governance: report on the sixth global forum on reinventing government". *Public Administration Review*.
- Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9036/Montesinos_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, M. (2016). *ANÁLISIS DEL ACCESO DE LA CIUDADANÍA A LOS SERVICIOS PÚBLICOS SEGÚN EL PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA*. Ecuador: Universidad técnica de Ambato. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis_t1210si.pdf
- Nacer (2008) *Gobierno Electrónico y Gestión Pública*, 1ra edición, CEPAL, México, recuperado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf
- PCP (2013) *UNA MIRADA AL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Presidencia de consejo de ministros. (2013). *UNA MIRADA AL GOBIERNO ELECTRÓNICO*. Lima: PResidencia de consejo de ministros.
- Quispe, S. (2017). *Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Reynoso, O. (2018). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de

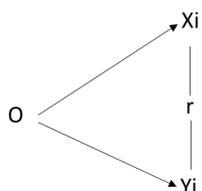
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rodriguez, R. (2015). *El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación*. Buenos Aires: Universidad Nacional de La Matanza. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/295839979_El_Gobierno_Electronico_y_la_Implementacion_de_las_TIC_para_Brindar_Nuevos_Canales_de_Comunicacion
- Sausa, M. (17 de Enero de 2015). *Lima: Solo el 35% de sus ciudadanos vive feliz*. Obtenido de Peru21: <https://peru21.pe/lima/lima-35-ciudadanos-vive-feliz-162494>
- Sausa, M. (2 de Septiembre de 2017). *Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año*. Obtenido de Peru21: <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194>
- Vavra, T. (2002). *Como medir la satisfacción del cliente segun ISO 9001:200*. Madrid, España: FC.

ANEXOS

ANEXO 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

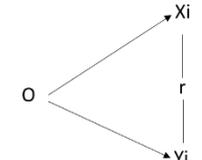
TÍTULO: “Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa, 2019” AUTORA: Br. ALICIA MARGOT LUJAN CADILLO							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO	MÉTODO
Problema principal: ¿Cuál es la relación entre Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019?	Objetivo general: Determinar la relación entre Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción de los Usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa – Chimbote 2019. Objetivos específicos: OE1: Identificar el nivel de implementación del Gobierno Electrónico en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019. OE2: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019.	Hipótesis Hi: Hi: Existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote 2019 Hipótesis Ho: Ho: No existe relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote 2019	Variable 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO		E Nunca (5) Casi nunca (4) A veces (3) Casi Siempre (2) Siempre (1)	Bajo: (20 - 40) Promedio: (41 - 70) Alto: (71 - 100)	Diseño: Transversal  Dónde: O: Observación Xi: Satisfacción del Usuario Yi: Gobierno electrónico
			Información	Impresos Mapa Web Buscador Planos/boletín			
			Interacción	Correo electrónico Formularios electrónicos			
			Transacción	Conocimientos Atención de calidad Credibilidad confianza			
			Integración	Tramites en línea Certificado digital			

	<p>OE3: Analizar la relación entre Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019.</p>		<p>Participación Ciudadana</p>	<p>Ventanilla Única Participación Transparencia Colaboración</p>		<p>R: Correlación Muestra: 384 Técnicas de recolección de datos: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>
--	--	--	---------------------------------------	--	--	---

TÍTULO:

“Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa, 2019”

AUTORA: Br. ALICIA MARGOT LUJAN CADILLO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO	MÉTODO												
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019?</p>			<p>Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Exactitud del servicio Calidad del servicio Cantidad del servicio</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Personal capacitado Habilidades Atención inmediata</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Conocimiento Credibilidad Confianza</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Preocupación Comprensión Interés por el usuario</td> </tr> <tr> <td>Participación ciudadana</td> <td>Infraestructura Equipos Maquinarias Sistemas</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Fiabilidad	Exactitud del servicio Calidad del servicio Cantidad del servicio	Capacidad de respuesta	Personal capacitado Habilidades Atención inmediata	Seguridad	Conocimiento Credibilidad Confianza	Empatía	Preocupación Comprensión Interés por el usuario	Participación ciudadana	Infraestructura Equipos Maquinarias Sistemas	<p>Nunca (5) Casi nunca (4) A veces (3) Casi Siempre (2) Siempre (1)</p>	<p>Bajo: (20 - 40) Promedio: (41 - 70) Alto: (71 - 100)</p>	<p>Diseño: Transversal</p>  <p>Dónde: O: Observación Xi: Satisfacción del Usuario Yi: Gobierno electrónico R: Correlación</p> <p>Muestra: 384 Técnicas de recolección de datos: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>
			Dimensiones	Indicadores														
			Fiabilidad	Exactitud del servicio Calidad del servicio Cantidad del servicio														
			Capacidad de respuesta	Personal capacitado Habilidades Atención inmediata														
			Seguridad	Conocimiento Credibilidad Confianza														
			Empatía	Preocupación Comprensión Interés por el usuario														
			Participación ciudadana	Infraestructura Equipos Maquinarias Sistemas														

ANEXO 2:

INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS						
<p>Instrucciones: El presente cuestionario se ha elaborado para medir el grado de satisfacción que tiene los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Santa, por lo que pedimos su colaboración a fin de que se sirva responder el presente cuestionario, marcando con una "X" las respuestas según su apreciación en razón a las preguntas que se hacen y la realidad que muestra la municipalidad. Se le agradece por su gentil colaboración.</p>						
	CONCEPTOS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	¿Ha recibido documentos, escritos o información - impresos y físicamente - de parte de la Corte Superior de Justicia del Santa?					
2	¿Ha utilizado usted los servicios de la Corte Superior de Justicia del Santa mediante la página web y se ha sentido satisfecho con el uso?					
3	¿Al ingresar a la página de la Corte Superior de Justicia del Santa, ha encontrado un mapa web que lo guíe en el proceso de uso y aprovechamiento de los servicios?					
4	¿Al ingresar a la página de la Corte Superior de Justicia del Santa, ha encontrado un mapa web que lo guíe en el proceso de uso y aprovechamiento de los servicios?					
5	¿Ha recibo alguna vez información, boletines o diarios informativos de manera electrónica que lo han ayudado en la solución de sus proceso o problema que tiene en la Corte Superior de Justicia del Santa?					
6	¿Ha utilizado alguna vez los correos electrónicos que la Corte Superior de Justicia del Santa le hace llegar para notificarle o informarle sobre sus procesos o trámites?					
7	¿Le han hecho conocer alguna vez que existe formularios electrónicos que puede utilizar en sus procesos o trámites en la Corte Superior de Justicia del Santa?					

8	¿En términos generales, mediante este nuevo sistema de atención considera usted que ahora tiene más confianza en los procesos y trámites que realiza?					
9	¿Ha efectuado usted con comodidad los trámites en línea y ha obtenido algún certificado digital respecto a sus operaciones realizadas en la Corte Superior de Justicia del Santa?					
10	¿Cree usted que la ventanilla única es un servicio que mejora los procesos y trámites en la Corte Superior de Justicia del Santa?					
11	¿Tiene usted conocimiento que ahora puede hacer sus consultas y trámites, así como seguimientos de sus procesos y otros a través de la web de la Corte Superior de Justicia del Santa?					
12	¿Conoce usted que la Corte Superior de Justicia del Santa, cuenta con un sistema computarizado para mejorar el servicio que otorga, denominado Gobierno electrónico?					
13	¿Considera usted que el Gobierno electrónico de la Corte Superior de Justicia del Santa ha mejorado la atención tanto por el sistema como de los colaboradores?					
14	¿Considera usted que ahora con el Gobierno Electrónico de la Corte Superior de Justicia del Santa siente más credibilidad y transparencia en los procesos y trámites?					
15	¿Considera usted que el Gobierno electrónico de la Corte Superior de Justicia del Santa lo ayudado en la mejora de los tiempos y resolución de sus problemas?					
16	¿Considera que la calidad del servicio que brinda la Corte Superior de Justicia del Santa ahora es mejor que el sistema tradicional?					
17	¿Considera que la calidad del servicio que brinda la Corte Superior de Justicia del Santa ahora es mejor que el sistema tradicional?					
18	¿Cree usted que el personal que existe en la Corte Superior de Justicia del Santa está capacitado para dar una mejor atención actualmente?					

19	¿Cree que ahora en la Corte Superior de Justicia del Santa se atiende con mayor credibilidad, eficiencia y competencia?					
20	¿Considera que el personal atiende mejor y con mayor capacidad con el nuevo sistema de atención?					
21	¿Entiende usted que el personal de la Corte Superior de Justicia del Santa atiende al usuario con mayor empatía, preocupación e interés?					
22	¿Considera que la Corte Superior de Justicia del Santa cuenta con infraestructura, equipos y sistema necesario para dar una mejor atención al usuario?					

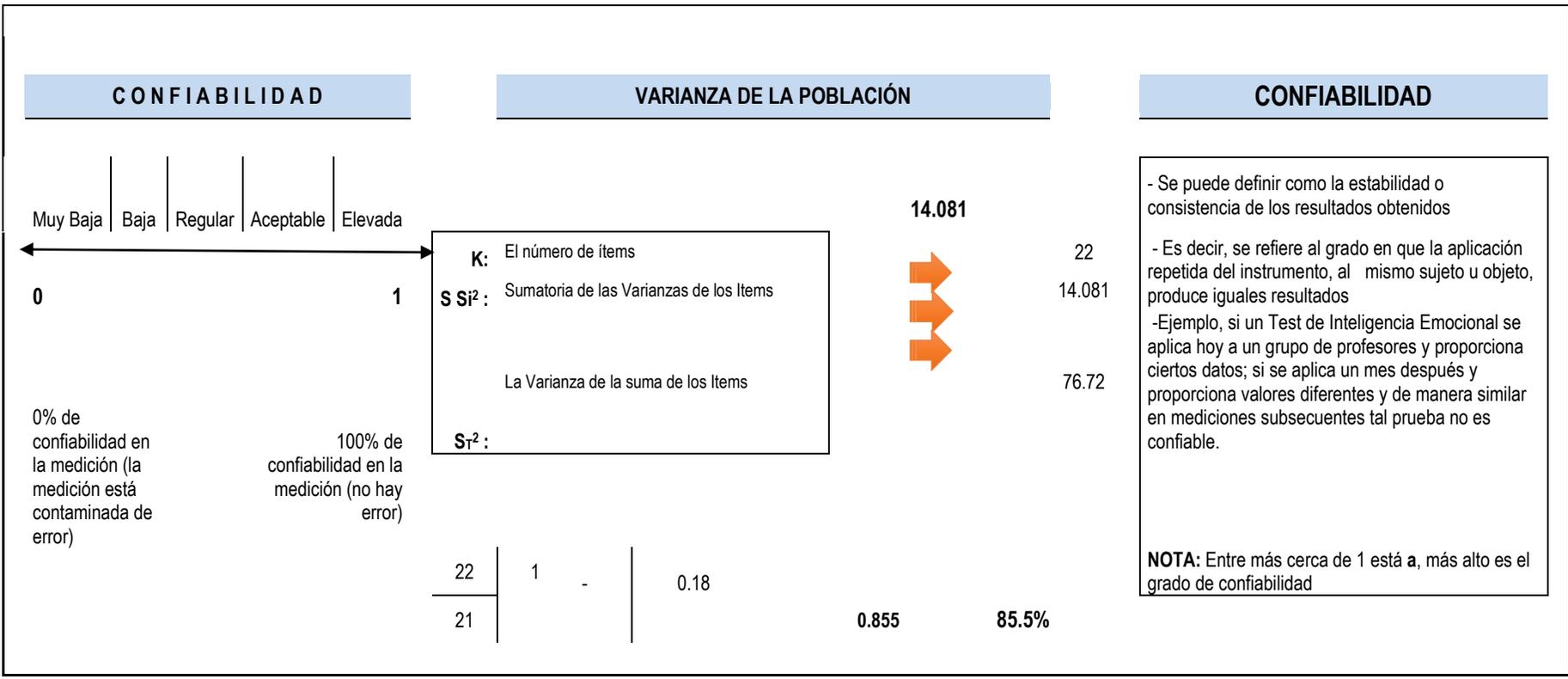
ANEXO 3:

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

VARIABLES: Gobierno electrónico y Satisfacción al Usuario

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH																							
Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.																							
CONFIABILIDAD: -Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos																							
-Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados																							
-Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y proporciona ciertos datos; si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes y de manera similar en mediciones subsiguientes, tal prueba no es confiable.																							
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	SUMA
E1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	105
E2	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	88
E3	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	86
E4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	102
E5	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4	80
E6	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5	89
E7	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5	98
E8	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	97
E9	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2	89
E10	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	82
E11	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4	88
E12	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3	81
E13	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3	83
E14	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3	86
E15	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	97
E16	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	101
E17	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	107
Varianza	0.846	0.257	1.125	0.684	0.390	0.735	0.221	1.132	0.382	1.059	0.684	0.257	0.654	0.221	0.993	0.243	0.125	0.735	0.257	0.904	0.243	0.934	76.72

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



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRONICO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SANTA

Título de proyecto:

Gobierno Electrónico y su influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa- 2019

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE: Gobierno Electrónico	Información	Impresos	¿Ha recibido documentos, escritos o información impresos y físicamente de parte de la Corte Superior de Justicia del Santa?								X		X		X	
		Mapas Web	¿Ha utilizado usted los servicios de la Corte Superior de Justicia del Santa mediante la página web y se ha sentido satisfecho con el uso?								X		X		X	
		Buscador	¿Al ingresar a la página de la Corte Superior de Justicia del Santa, ha encontrado un mapa web que lo guíe en el proceso de uso y aprovechamiento de los servicios?						X			X			X	
		Planos/boletines	¿Sabe usted si ha utilizado alguna vez los buscadores que tiene la página web de la Corte Superior de Justicia del Santa?									X		X		X
	Interacción	Correos electrónicos	¿Ha recibo alguna vez información, boletines o diarios informativos de manera electrónica que lo han ayudado en la solución de sus proceso o problema que tiene en la Corte Superior de Justicia del Santa?							X		X		X		X

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

DATOS DEL EXPERTO:

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

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 03 de Junio del 2019.


FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: Nestor DANIEL GONZALEZ RUEDA

DNI N° 32991045

Certificado de validez: Oscar Antonio Robles Villanueva

Especialidad: Licenciado en estadística

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRONICO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SANTA

Título de proyecto:

Gobierno Electrónico y su influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa- 2019

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE: Gobierno Electrónico	Información	Impresos	¿Ha recibido documentos, escritos o información impresos y físicamente de parte de la Corte Superior de Justicia del Santa?								X		X		X	
		Mapas Web	¿Ha utilizado usted los servicios de la Corte Superior de Justicia del Santa mediante la página web y se ha sentido satisfecho con el uso?						X		X		X		X	
		Buscador	¿Al ingresar a la página de la Corte Superior de Justicia del Santa, ha encontrado un mapa web que lo guíe en el proceso de uso y aprovechamiento de los servicios?						X		X		X		X	
		Planos/boletines	¿Sabe usted si ha utilizado alguna vez los buscadores que tiene la página web de la Corte Superior de Justicia del Santa?								X		X		X	
	Interacción	Correos electrónicos	¿Ha recibo alguna vez información, boletines o diarios informativos de manera electrónica que lo han ayudado en la solución de sus proceso o problema que tiene en la Corte Superior de Justicia del Santa?						X		X		X		X	

OBSERVACIONES:

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

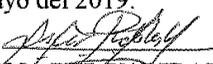
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	OSCAR A. ROBLES VILLANUEVA	DNI N°	32762171
Institución laboral	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE RAYOLO	Teléfono/Celular	943481514
Título profesional en:	LIC. EN ESTADÍSTICA		
Grado académico en:	Mg. / Dr. Administración, Gestión Pública, Recursos Humanos, Finanzas		

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


FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: OSCAR A. ROBLES VILLANUEVA

DNI N° 32762171

.....
LIC. OSCAR ANTONIO ROBLES VILLANUEVA
COESPE 99
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Certificado de validez: Oscar Antonio Robles Villanueva

Especialidad: Licenciado en estadística

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRONICO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SANTA

Título de proyecto:

Gobierno Electrónico y su influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa- 2019

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE: Gobierno Electrónico	Información	Impresos	¿Ha recibido documentos, escritos o información impresos y físicamente de parte de la Corte Superior de Justicia del Santa?								X		X		X	
		Mapas Web	¿Ha utilizado usted los servicios de la Corte Superior de Justicia del Santa mediante la página web y se ha sentido satisfecho con el uso?								X		X		X	
		Buscador	¿Al ingresar a la página de la Corte Superior de Justicia del Santa, ha encontrado un mapa web que lo guíe en el proceso de uso y aprovechamiento de los servicios?						X			X		X		
		Planos/boletines	¿Sabe usted si ha utilizado alguna vez los buscadores que tiene la página web de la Corte Superior de Justicia del Santa?								X		X		X	
	Interacción	Correos electrónicos	¿Ha recibo alguna vez información, boletines o diarios informativos de manera electrónica que lo han ayudado en la solución de sus proceso o problema que tiene en la Corte Superior de Justicia del Santa?							X		X		X		X

OBSERVACIONES:

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

DATOS DEL EXPERTO:

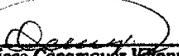
Nombres y Apellidos	Antero Francisco Casamayor Villanueva	DNI N°	32762431
Institución laboral	Municipalidad Provincial del Santa	Teléfono/Celular	965067424
Título profesional en:	CONTADOR PÚBLICO		
Grado académico en:	Mg. / Dr. Administración, Gestión Pública, Recursos Humanos, Finanzas		

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

FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: Antero Francisco Casamayor Villanueva

DNI N° 32762431

Municipalidad Provincial del Santa
Gerente de Administración Tributaria

Mg. Francisco Casamayor Villanueva
GERENTE

Formato de validación – Satisfacción al Usuario

Certificado de validez: Nestor Daniel Gonzales Rueda

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SANTA

Título de proyecto:

Gobierno Electrónico y su influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa- 2019

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE: Satisfacción del Usuario	Fiabilidad	Calidad del servicio	¿Considera usted que el Gobierno electrónico de la Corte Superior de Justicia del Santa ha mejorado la atención tanto por el sistema como de los colaboradores?								X		X		X	
		Cantidad de servicio	¿Considera usted que ahora con el Gobierno Electrónico de la Corte Superior de Justicia del Santa siente más credibilidad y transparencia en los procesos y trámites?						X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Atención inmediata	¿Considera usted que el Gobierno electrónico de la Corte Superior de Justicia del Santa lo ayudado en la mejora de los tiempos y resolución de sus problemas?						X		X		X		X	
	Seguridad	Conocimiento	¿Considera que la calidad del servicio que brinda la Corte Superior de Justicia del Santa ahora es mejor que el sistema tradicional?						X		X		X		X	

		Confianza	¿Cree usted que la cantidad de atención con el nuevo sistema de Gobierno Electrónico es eficiente y rápido?							X		X		X	
Empatía	Preocupación		¿Cree usted que el personal que existe en la Corte Superior de Justicia del Santa está capacitado para dar una mejor atención actualmente?									X		X	
			¿Cree que ahora en la Corte Superior de Justicia del Santa se atiende con mayor credibilidad, eficiencia y competencia?								X		X		X
	Interés por el usuario		¿Considera que el personal atiende mejor y con mayor capacidad con el nuevo sistema de atención?							X				X	
			¿Entiende usted que el personal de la Corte Superior de Justicia del Santa atiende al usuario con mayor empatía, preocupación e interés?								X		X		X
Participación ciudadana	Infraestructura		¿Considera que la Corte Superior de Justicia del Santa cuenta con infraestructura, equipos y sistema necesario para dar una mejor atención al usuario?							X		X		X	
			Sub total												
			Total												

OBSERVACIONES:

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

DATOS DEL EXPERTO:

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

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote,03..... de Junio del 2019.


FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: Nestor DANIEL Gonzalez Rueda

DNI N° 32991045

Certificado de validez: Oscar Antonio Robles Villanueva

Especialidad: Licenciado en estadística

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SANTA

Título de proyecto:

Gobierno Electrónico y su influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa- 2019

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE: Satisfacción del Usuario	Fiabilidad	Calidad del servicio	¿Considera usted que el Gobierno electrónico de la Corte Superior de Justicia del Santa ha mejorado la atención tanto por el sistema como de los colaboradores?								X		X		X	
		Cantidad de servicio	¿Considera usted que ahora con el Gobierno Electrónico de la Corte Superior de Justicia del Santa siente más credibilidad y transparencia en los procesos y trámites?						X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Atención inmediata	¿Considera usted que el Gobierno electrónico de la Corte Superior de Justicia del Santa lo ayudado en la mejora de los tiempos y resolución de sus problemas?						X		X		X		X	
	Seguridad	Conocimiento	¿Considera que la calidad del servicio que brinda la Corte Superior de Justicia del Santa ahora es mejor que el sistema tradicional?						X		X		X		X	

		Confianza	¿Cree usted que la cantidad de atención con el nuevo sistema de Gobierno Electrónico es eficiente y rápido?							X		X		X		X	
	Empatía	Preocupación	¿Cree usted que el personal que existe en la Corte Superior de Justicia del Santa está capacitado para dar una mejor atención actualmente?									X		X		X	
			¿Cree que ahora en la Corte Superior de Justicia del Santa se atiende con mayor credibilidad, eficiencia y competencia?										X		X		X
		Interés por el usuario	¿Considera que el personal atiende mejor y con mayor capacidad con el nuevo sistema de atención?								X		X		X		X
			¿Entiende usted que el personal de la Corte Superior de Justicia del Santa atiende al usuario con mayor empatía, preocupación e interés?										X		X		X
	Participación ciudadana	Infraestructura	¿Considera que la Corte Superior de Justicia del Santa cuenta con infraestructura, equipos y sistema necesario para dar una mejor atención al usuario?							X		X		X		X	
			Sub total														
			Total														

OBSERVACIONES:

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

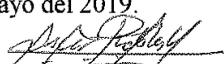
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	OSCAR A. ROBLES VILLANUEVA	DNI N°	32762171
Institución laboral	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE HAYOLO	Teléfono/Celular	943481514
Título profesional en:	LIC. EN ESTADÍSTICA		
Grado académico en:	Mg. / Dr. Administración, Gestión Pública, Recursos Humanos, Finanzas		

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


FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: OSCAR A. ROBLES VILLANUEVA

DNI N° 32762171

.....
LIC. OSCAR ANTONIO ROBLES VILLANUEVA
COESPE 96
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Certificado de validez: Antero Casamayor Villanueva

Especialidad: Administrador, Gestión Publica en Recursos Humanos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SANTA

Título de proyecto:

Gobierno Electrónico y su influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa- 2019

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE: Satisfacción del Usuario	Fiabilidad	Calidad del servicio	¿Considera usted que el Gobierno electrónico de la Corte Superior de Justicia del Santa ha mejorado la atención tanto por el sistema como de los colaboradores?						X		X		X		X	
		Cantidad de servicio	¿Considera usted que ahora con el Gobierno Electrónico de la Corte Superior de Justicia del Santa siente más credibilidad y transparencia en los procesos y trámites?						X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Atención inmediata	¿Considera usted que el Gobierno electrónico de la Corte Superior de Justicia del Santa lo ayudado en la mejora de los tiempos y resolución de sus problemas?						X		X		X		X	
	Seguridad	Conocimiento	¿Considera que la calidad del servicio que brinda la Corte Superior de Justicia del Santa ahora es mejor que el sistema tradicional?						X		X		X		X	

		Confianza	¿Cree usted que la cantidad de atención con el nuevo sistema de Gobierno Electrónico es eficiente y rápido?								X			X		X		X		
Empatía	Preocupación		¿Cree usted que el personal que existe en la Corte Superior de Justicia del Santa está capacitado para dar una mejor atención actualmente?											X		X		X		
			¿Cree que ahora en la Corte Superior de Justicia del Santa se atiende con mayor credibilidad, eficiencia y competencia?												X		X		X	
			¿Considera que el personal atiende mejor y con mayor capacidad con el nuevo sistema de atención?												X		X		X	
	Interés por el usuario		¿Entiende usted que el personal de la Corte Superior de Justicia del Santa atiende al usuario con mayor empatía, preocupación e interés?											X		X		X		
Participación ciudadana	Infraestructura		¿Considera que la Corte Superior de Justicia del Santa cuenta con infraestructura, equipos y sistema necesario para dar una mejor atención al usuario?										X		X		X			
			Sub total																	
			Total																	

OBSERVACIONES:

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

DATOS DEL EXPERTO:

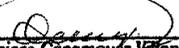
Nombres y Apellidos	Antero Francisco Casamayor Villanueva	DNI N°	32762431
Institución laboral	Municipalidad Provincial del Santa	Teléfono/Celular	965067429
Título profesional en:	CONTADOR PÚBLICO		
Grado académico en:	Mg. / Dr. Administración, Gestión Pública, Recursos Humanos, Finanzas		

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

FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: Antero Francisco Casamayor Villanueva

DNI N° 32762431
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
Gerencia de Administración Tributaria


Mg. Francisco Casamayor Villanueva
GERENTE

ANEXO 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación



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

Nuevo Chimbote, 30 de mayo del 2019.

Dr.
José Manzo Villanueva
PRESIDENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA
Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante Bach. **LUJAN CADILLO, ALICIA MARGOT** estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación a los usuarios de su representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: **“GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA- 2019”**.

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

Atentamente,



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

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

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



CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA
GERENCIA DE ADMISNITRACIÓN DISTRITAL

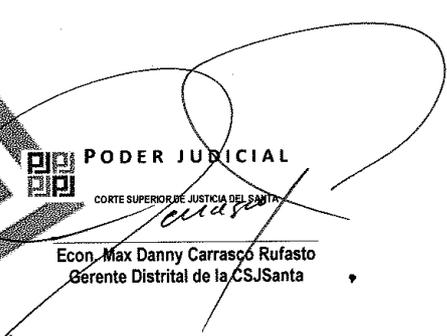
CONSTANCIA

EL SEÑOR GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA

DEJA CONSTANCIA:

Que Doña ***ALICIA MARGOT LUJÁN CADILLO***, identificada con D.N.I. N° 46216531, alumna de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, va a aplicar una encuesta, por lo que se le autoriza a realizar la misma para su trabajo de investigación titulada "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA 2019".

Chimbote, 19 de julio del 2019


PODER JUDICIAL
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA
Econ. Max Danny Carrasco Rufasto
Gerente Distrital de la CSJSanta



ANEXO 5: Base de datos

Programa de Aplicación - Base de datos

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO											SATISFACCIÓN AL USUARIO										
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT EG.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RESP	SEGURIDAD		EMPATÍA			P. CIUD	
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PG E-10	PG E-11	PG E-12	PG E-13	PG E-14	PGE-15	PG E-16	PG E-17	PG E-18	PG E-19	PG E-20	PG E-21	PGE-22
1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
2	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
3	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
5	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
6	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
7	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
8	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
9	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
10	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
11	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
12	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
13	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
14	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
15	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
16	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO											SATISFACCIÓN AL USUARIO										
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INTEG.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RESP.	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PG E-10	PG E-11	PG E-12	PG E-13	PG E-14	PG E-15	PG E-16	PG E-17	PG E-18	PG E-19	PG E-20	PG E-21	PG E-22
1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
2	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
3	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
5	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
6	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
7	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
8	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
9	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
10	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
11	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
12	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
13	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
14	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
15	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
16	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO												SATISFACCIÓN AL USUARIO									
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INTE G.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RESP	SEGURIDAD			EMPATÍA			P. CIUD
	PGE- -1	PGE- -2	PGE- -3	PGE- -4	PGE- -5	PGE- -6	PGE- -7	PGE- -8	PGE- -9	PGE- -10	PGE- -11	PGE- -12	PGE- -13	PGE- -14	PGE- -15	PGE- -16	PGE- -17	PGE- -18	PGE- -19	PGE- -20	PGE- -21	PGE- -22
	19	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4
20	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
21	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
22	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
23	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
24	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
25	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
26	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
27	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
28	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
29	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
30	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
31	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
32	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
33	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
34	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
36	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
37	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
38	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO											SATISFACCIÓN AL USUARIO										
	INFORMACIÓN				INTERACIÓN				INTEG.	P. CIUD.			FIABILIDAD		C. RESP.	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD.
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PG E-10	PG E-11	PG E-12	PG E-13	PG E-14	PG E-15	PG E-16	PG E-17	PG E-18	PG E-19	PG E-20	PG E-21	PG E-22
39	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
40	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
41	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
42	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
43	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
44	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
45	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
46	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
47	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
48	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
49	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
50	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
51	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
53	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
54	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
55	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
56	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
57	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
58	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5

ENCUESTA	VARIABLES																						
	GOBIERNO ELECTRÓNICO											SATISFACCIÓN AL USUARIO											
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT EG.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RES P	SEGURIDAD			EMPATÍA				P. CIUD
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PG E-10	PG E-11	PG E-12	PG E-13	PG E-14	PGE-15	PG E-16	PG E-17	PG E-18	PG E-19	PG E-20	PG E-21	PGE-22	
59	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	
60	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2	
61	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
62	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4	
63	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3	
64	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3	
65	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3	
66	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	
67	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
68	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
69	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
70	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	
71	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	
72	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	
73	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4	
74	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5	
75	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5	
76	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	
77	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2	
78	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	

ENCUESTA	VARIABLES																						
	GOBIERNO ELECTRÓNICO												SATISFACCIÓN AL USUARIO										
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INTEG.	P. CIUD				FIABILIDAD		C. RESP	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PG E-10	PG E-11	PG E-12	PG E-13	PG E-14	PG E-15	PG E-16	PG E-17	PG E-18	PG E-19	PG E-20	PG E-21	PG E-22	
79	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4	
80	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3	
81	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3	
82	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3	
83	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	
84	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
85	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
86	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
87	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	
88	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	
89	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	
90	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4	
91	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5	
92	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5	
93	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	
94	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2	
95	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
96	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4	
97	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3	
98	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3	

ENCUESTA	VARIABLES																							
	GOBIERNO ELECTRÓNICO												SATISFACCIÓN AL USUARIO											
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT EG.	P. CIUD				FIABILIDA D		C. RES P	SEGURIDA D			EMPATÍA				P. CIU D
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PGE -9	PGE -10	PGE -11	PGE -12	PGE -13	PGE -14	PGE-15	PGE -16	PGE -17	PGE -18	PGE -19	PGE -20	PGE -21	PGE-22		
99	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3		
100	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5		
101	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
102	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
103	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
104	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4		
105	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4		
106	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5		
107	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4		
108	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5		
109	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5		
110	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4		
111	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2		
112	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
113	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4		
114	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3		
115	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3		
116	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3		
117	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5		
118	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5		

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO											SATISFACCIÓN AL USUARIO										
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT EG.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RES P	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PGE -10	PGE -11	PGE -12	PGE -13	PGE -14	PGE -15	PGE -16	PGE -17	PG E-18	PGE -19	PGE -20	PGE -21	PGE -22
119	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
121	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
122	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
123	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
124	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
125	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
126	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
127	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
128	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
129	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
130	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
131	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
132	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
133	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
134	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
135	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
136	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
137	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
138	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO												SATISFACCIÓN AL USUARIO									
	INFORMACIÓN			INTERACCIÓN				INTE G.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RESP	SEGURIDAD			EMPATÍA				P. CIUD
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19	PGE-20	PGE-21	PGE-22
139	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
140	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
141	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
142	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
143	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
144	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
145	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
146	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
147	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
148	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
149	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
150	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
151	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
152	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
153	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
154	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
155	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
156	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
157	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
158	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO											SATISFACCIÓN AL USUARIO										
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT EG.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RESP	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PGE -10	PGE -11	PGE -12	PGE -13	PGE -14	PGE -15	PGE -16	PGE -17	PG E-18	PGE -19	PGE -20	PGE -21	PGE -22
159	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
160	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
161	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4
162	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
163	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
164	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
165	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
166	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
167	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
168	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
169	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
170	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
171	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
172	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
173	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
174	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
175	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
176	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
177	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
178	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO												SATISFACCIÓN AL USUARIO									
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT. EG.	P. CIUD.			FIABILIDAD		C. RESP.	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD.
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PGE -10	PGE -11	PGE -12	PGE -13	PGE -14	PGE -15	PGE -16	PGE -17	PG E-18	PGE -19	PGE -20	PGE -21	PGE -22
179	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
180	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
181	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
182	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
183	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
184	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
185	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
186	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
187	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
188	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
189	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
190	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
191	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
192	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
193	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
194	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
195	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
196	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
197	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
198	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO											SATISFACCIÓN AL USUARIO										
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT EG.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RES P	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PGE -10	PGE -11	PGE -12	PGE -13	PGE -14	PGE -15	PGE -16	PGE -17	PG E-18	PGE -19	PGE -20	PGE -21	PGE -22
199	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
200	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
201	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
202	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
203	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
204	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
205	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
206	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
207	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
208	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
209	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
210	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
211	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
212	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
213	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
214	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
215	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
216	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
217	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
218	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO											SATISFACCIÓN AL USUARIO										
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT EG.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RESP	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PGE -10	PGE -11	PGE -12	PGE -13	PGE -14	PGE -15	PGE -16	PGE -17	PG E-18	PGE -19	PGE -20	PGE -21	PGE -22
219	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
220	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
221	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
222	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
223	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
224	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
225	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
226	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
227	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
228	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
229	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
230	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
231	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
232	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
233	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
234	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
235	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
236	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
237	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
238	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO											SATISFACCIÓN AL USUARIO										
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT EG.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RES P	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PGE -10	PGE -11	PGE -12	PGE -13	PGE -14	PGE -15	PGE -16	PGE -17	PG E-18	PGE -19	PGE -20	PGE -21	PGE -22
239	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
240	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4
241	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
242	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
243	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
244	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
245	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
246	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
247	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
248	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
249	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
250	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
251	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
252	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
253	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
254	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
255	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
256	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
257	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
258	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO											SATISFACCIÓN AL USUARIO										
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT EG.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RESP	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PGE -10	PGE -11	PGE -12	PGE -13	PGE -14	PGE -15	PGE -16	PGE -17	PG E-18	PGE -19	PGE -20	PGE -21	PGE -22
259	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
260	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
261	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
262	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
263	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
264	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
265	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
266	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
267	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
268	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
269	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
270	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
271	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
272	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
273	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
274	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
275	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
276	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
277	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
278	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO											SATISFACCIÓN AL USUARIO										
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT EG.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RESP	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PGE -10	PGE -11	PGE -12	PGE -13	PGE -14	PGE -15	PGE -16	PGE -17	PG E-18	PGE -19	PGE -20	PGE -21	PGE -22
279	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
280	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
281	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
282	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
283	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
284	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
285	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
286	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
287	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
288	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
289	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
290	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
291	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
292	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
293	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
294	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
295	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
296	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
297	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
298	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO												SATISFACCIÓN AL USUARIO									
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT EG.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RESP	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PGE -10	PGE -11	PGE -12	PGE -13	PGE -14	PGE -15	PGE -16	PGE -17	PG E-18	PGE -19	PGE -20	PGE -21	PGE -22
299	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
300	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
301	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
302	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
303	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
304	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
305	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
306	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
307	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
308	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
309	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
310	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
311	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
312	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
313	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
314	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
315	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
316	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
317	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
318	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO											SATISFACCIÓN AL USUARIO										
	INFORMACIÓN				INTERACIÓN				INT EG.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RESP	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PGE -10	PGE -11	PGE -12	PGE -13	PGE -14	PGE -15	PGE -16	PGE -17	PG E-18	PGE -19	PGE -20	PGE -21	PGE -22
319	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
320	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
321	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
322	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
323	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
324	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
325	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
326	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
327	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
328	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
329	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
330	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
331	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
332	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
333	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
334	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
335	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
336	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
337	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
338	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5

ENCUESTA	VARIABLES																							
	GOBIERNO ELECTRÓNICO												SATISFACCIÓN AL USUARIO											
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT EG.	P. CIUD				FIABILIDA D		C. RES P	SEGURIDA D			EMPATÍA				P. CIU D
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PGE -9	PGE -10	PGE -11	PGE -12	PGE -13	PGE -14	PGE- 15	PGE -16	PGE -17	PGE -18	PGE -19	PGE -20	PGE -21	PGE- 22		
339	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5			
340	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5			
341	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5			
342	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4			
343	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4			
344	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5			
345	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4			
346	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5			
347	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4			
348	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5			
349	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	2			
350	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3			
351	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	4			
352	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	3			
353	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	3			
354	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	3			
355	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5			
356	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5			
357	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5			
358	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	3			

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO											SATISFACCIÓN AL USUARIO										
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT EG.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RES P	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PGE -10	PGE -11	PGE -12	PGE -13	PGE -14	PGE -15	PGE -16	PGE -17	PG E-18	PGE -19	PGE -20	PGE -21	PGE -22
359	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
360	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
361	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
362	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
363	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
364	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
365	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
366	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
367	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4
368	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5
369	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5
370	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
371	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	2
372	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
373	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	4
374	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	5	5	3
375	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
376	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
377	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
378	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5

ENCUESTA	VARIABLES																					
	GOBIERNO ELECTRÓNICO												SATISFACCIÓN AL USUARIO									
	INFORMACIÓN				INTERACCIÓN				INT EG.	P. CIUD			FIABILIDAD		C. RESP	SEGURIDAD		EMPATÍA				P. CIUD
	PG E-1	PG E-2	PG E-3	PG E-4	PG E-5	PG E-6	PG E-7	PG E-8	PG E-9	PGE -10	PGE -11	PGE -12	PGE -13	PGE -14	PGE -15	PGE -16	PGE -17	PG E-18	PGE -19	PGE -20	PGE -21	PGE -22
379	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
380	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3
381	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3
382	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
383	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
384	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO:

Gobierno Electrónico y su influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa- 2019

2. AUTORA:

LUJAN CADILLO, Alicia Margot

3. RESUMEN

El objetivo general del presente estudio se centró en determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote 2019. El estudio aplicado fue de nivel descriptivo y correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 384 usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa. El recojo de información se realizó a través de cuestionarios estructurados con tres apartados la identificación del usuario mediante género, instrucción, edad y ubicación o zona de residencia y en segundo lugar la información de acuerdo con las variables y sus dimensiones e indicadores. Las estadísticas del estudio permitieron identificar que, respecto de la variable de gobierno electrónico, es una herramienta favorable y que sus dimensiones tales como: “Información disponible” el 53,1% de la población considera que es muy buena, mientras que en la dimensión de “interacción” el 70,8% considera que es regular y para las “transacciones” el 58,9% indica que es bueno y por último en la dimensión de “integración” el 35,4% indica que es bueno y muy bueno respectivamente. De igual forma, respecto a la variable satisfacción, según sus dimensiones de “fiabilidad” 58,9% manifiesta que es muy malo, en cuanto a la “capacidad de respuesta” el 41,1% indica que es muy bueno mientras que un 29,2% indica que es bueno, mientras que en la dimensión de “empatía” manifestaron que es malo en 34,9% y regular en 40,6%, y finalmente, en cuanto a “seguridad” el 75,5% de los usuarios manifestó que es muy malo.

4. Palabras clave: Gobierno electrónico, procesos, satisfacción.

5. ABSTRACT

The general objective of this study focused on determining the relationship between Electronic Government and user satisfaction in the Superior Court of Justice of Santa - Chimbote 2019. The study applied was descriptive and correlational. The study sample

consisted of 384 users of the Superior Court of Justice of Santa. The collection of information was carried out through structured questionnaires with three sections identifying the user through gender, instruction, age and location or area of residence and secondly the information according to the variables and their dimensions and indicators. The statistics of the study allowed to identify that, with respect to the variable of electronic government, it is a favorable tool and that its dimensions such as: "Available information" 53.1% of the population consider it to be very good, while in the dimension of "interaction" 70.8% consider it to be regular and for "transactions" 58.9% indicate that it is good and finally in the dimension of "integration" 35.4% indicate that it is good and very good respectively. Similarly, regarding the variable satisfaction, according to its dimensions of "reliability" 58.9% said it is very bad, in terms of "response capacity" 41.1% indicates that it is very good while 29, 2% indicate that it is good, while in the dimension of "empathy" they stated that it is bad in 34.9% and regular in 40.6%, and finally, in terms of "security" 75.5% of the Users said it is very bad.

6. KEYWORDS: Electronic Government, processes, satisfaction

7. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, es fácil y rápido conocer la forma de gobernar del estado, pues se ve reflejado en la actitud de la población, estas pueden ser positivas o negativas, no obstante, lo que se pretende implementación de un programa bien diseñado de Gobierno Electrónico, del cual si se obtiene un resultado favorable podría ayudar a optimizar la atención al usuario, pues este implica un cambio significativo en sus estructuras con las que opera la administración pública, que es buscar soluciones para la mejora de la atención de las entidades públicas a través de la por lo general está orientada a actuaciones y transformaciones para una gestión de calidad; por lo que, el estudio surge a causa de poder comprender como influye el gobierno electrónico hacia los ciudadanos y poder saber qué impacto ha generado, qué aspectos han mejorado, es decir prestar atención en el enfoque cliente y servicios electrónicos integrados, los mismos que ayudara a poder reforzar eficaz y eficientemente los procesos administrativos dentro de la organización.

Entre los trabajos previos en los que se sustenta el presente estudio se encuentra el de Rodríguez et. al. (2015)concluyó que las TICs pueden favorecer al gobierno electrónico

en la mejora de la comunicación entre el gobierno y sociedad. Sin embargo, del 46% de la población argentina que abarcan 135 municipios, se encontró que el 7% de municipios no tienen un sitio web oficial para lograr comunicarse. Y el principal problema es el bajo presupuesto destinado justamente a la parte tecnológica. Por otro lado, Morales(2016), también ultimó que el acceso a los servicios que tienen los ciudadano del Gobierno Provincial de Tungurahua es muy limitado, las principales causas de este hecho es la baja habilidad del uso de las tecnologías de la información pues no saben utilizar los servicios y tampoco los que ofrecen.

A nivel nacional, Reynoso (2018) en su tesis, se orientó a establecer la relación que existe entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico en la OEFA, 2017, concluyendo que sí existe relación directa y alta con un Rho de 0.821 para el gobierno electrónico y la gestión de calidad en la OEFA, 2017.

El gobierno electrónico que según Brys (2005) es la utilización de las nuevas tecnologías para crear una mejor administración pública que se vea reflejada en brindar una mejor información, mayor transparencia y además promueva al ciudadano a participar en el mejoramiento y desarrollo del estado.

El cambio en el gobierno electrónico, ya no es tradicional sino moderno pues ahora se facilita las actividades de relación entre las entidades públicas y el usuario, las fases que pueden determinar al gobierno electrónico son la presencia, esta fase implica dar información a la ciudadanía especialmente sobre servicios, otra fase es la interacción que es la puerta de comunicación entre ciudadanos y el estado (páginas web, chat institucional, redes sociales, etcétera). Otra es la operación, que se realizan para trámites en línea, y la transformación donde la relación con el ciudadano se establece a través de un nuevo patrón y una nueva forma de funcionamiento de los organismos públicos. (Presidencia de consejo de ministros, 2013).

A los ciudadanos también les beneficia pues se le hace más fácil poder gestionar sus trámites que necesitan, pero además ello contribuye a ahorrar tiempo, ahorrar costos e incrementar la transparencia de las entidades del estado (Presidencia de consejo de ministros, 2013); sin embargo, para poder medir sus resultados es necesario contar con dimensiones que permitan tal medición así tenemos la dimensión externa que se refiere a todos los medios externos tecnológicos que tienen las empresas del estado para brindar servicios y también

interactuar con los ciudadanos, estos pueden ser página web, foros, correos electrónicos, chats, etcétera (Armas & Armas, 2011).

Para el análisis de esta variable de satisfacción del usuario se ha considerado como dimensiones: información, interacción, transacción, integración y participación ciudadana.

El termino satisfacción es definido como una respuesta emocional que tiene el cliente acerca de un producto o servicio, primero percibida por su expectativa, luego de la experiencia que ha tenido al experimentar dicho producto o servicio (Vavra, 2002). Partiendo de ello el cliente se sentirá satisfecho cuando perciba que su producto recibido es de calidad es así que se han creado distintos modelos para poder medir la satisfacción del usuario.

Para el análisis de esta variable de satisfacción del usuario se ha considerado como dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y entrega del servicio.

El objetivo general del estudio consistió en determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote 2019; teniendo como objetivos específicos: Identificar el nivel de implementación del Gobierno Electrónico en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019, identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019, y analizar la relación entre Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa - Chimbote, 2019.

La finalidad de esta investigación es optimizar la comunicación entre la administración pública y los ciudadanos- usuarios, toda vez que al brindar información pública y servicios que minimicen trámites burocráticos, incrementará la transparencia de la entidad pública y mejorara el rubro de participación ciudadana. En consecuencia, dará a conocer de qué manera influye el gobierno electrónico con la atención y/o satisfacción del usuario.

8. MÉTODO

El presente trabajo de estudio fue desarrollado bajo el diseño no experimental, ya que las variables de estudio han sido analizadas de manera directa y en su estado natural, sin ninguna manipulación voluntaria por parte del investigador. (Hernández, 2010, p151). Además, será de tipo descriptiva correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 384 usuarios

de la Corte Superior de Justicia del Santa. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios: el primero para medir el gobierno electrónico; y, el segundo, para medir la satisfacción del usuario. Se aplicó el Alfa de Cronbach y el Coeficiente de los Rangos de Spearman para la determinación de la confiabilidad de los instrumentos de medición, asimismo, para el análisis de los datos descriptivos se empleó los estadísticos descriptivos como las tablas de distribución de frecuencias y figuras. La estadística inferencial, con el uso del método no paramétrico y el coeficiente de Correlación de Spearman para establecer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al sistema de gobierno electrónico.

9. RESULTADOS

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	168,283 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	224,873	2	,000
Asociación lineal por lineal	166,786	1	,000
N de casos válidos	384		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,63.

La prueba de Chi cuadrado muestra valores de significancia bilateral iguales a 0.000 lo que indica que existe relación entre las variables de Gobierno electrónico y la Satisfacción del usuario, pues existe una diferencia sustancial entre el valor calculado de Chi cuadrado y el valor de verosimilitud excediéndolo en gran medida pues el valor calculado es igual a 168,283 mientras el valor de verosimilitud es igual a 224,873, rechazándose la hipótesis nula que indica que no existe relación y aprobándose la hipótesis de investigación de que existe relación.

Por otro lado, para saber si existe un efecto de una variable sobre la otra, es decir el Gobierno electrónico afecta el nivel de satisfacción del usuario y para probar esta hipótesis se ha utilizado la prueba del Coeficiente de los Rangos de Spearman, que se muestra a continuación:

Correlaciones de las variables Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario

			GOBIENO ELECTRONICO	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	GOBIERNO ELECTRONICO	Coefficiente de correlación	1.000	,661**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	384	384
	SATISFACCIO N DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,661**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	384	384

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

Existen diversidad de formas de interpretación, no obstante, hemos tomado la presentada por Martínez, Tuya, Martínez, Pérez y Cánovas (2009), quienes plantean entre otras la siguiente escala de interpretación:

Escala 2:

Correlación negativa perfecta.....	-1
Correlación negativa fuerte moderada débil.....	-0,5
Ninguna correlación.....	0
Correlación positiva moderada Fuerte.....	+0,5
Correlación positiva perfecta.....	+ 1

En consecuencia, la *correlación que presentan las variables de estudio son de Correlación*, por tanto, se demuestra que existe un efecto del Gobierno Electrónico sobre la Satisfacción del usuario; tal como se muestra en la prueba Rho de Spearman.

10. CONCLUSIONES

En cuanto a la implementación del Gobierno Electrónico, los usuarios consideran que si es una herramienta favorable y que es evidente que mejorará el servicio, pues así lo demuestra lo valores de las dimensiones tales como: Información disponible el 53,1% de la población considera que es muy buena; mientras que en la dimensión de interacción el 70,8% considera

que es regular y para las transacciones el 58,9% indica que es bueno y en la dimensión de integración el 35,4% indica que es bueno y muy bueno respectivamente. Finalmente se tiene que en general se considera que el gobierno electrónico en cuanto a su aplicación es regular en 41,1% y 52,6% considera que es malo.

Respecto a la satisfacción de los usuarios según sus dimensiones de fiabilidad el 58,9% manifiesta que es muy malo, en cuanto a la capacidad de respuesta el 41,1% indica que es muy bueno mientras que un 29,2% indica que es bueno. Esto se explica por el hecho que se ha mejorado la atención y el tiempo de atención y respuesta en los procesos. En cuanto a empatía también los usuarios manifiestan que es malo en 34,9% y regular en 40,6%. Finalmente, en cuanto a seguridad el 75,5% de los usuarios manifestó que es muy malo, siendo esto la comprobación la falta de satisfacción.

En cuanto a analizar la relación entre Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa. Se concluyó que existe una relación significativa y el gobierno electrónico afecta directamente a la satisfacción de los usuarios, pues en la prueba de correlación se obtuvo un valor de significación asintótica bilateral de 0.000, que permite rechazar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis de investigación que indica que existe relación entre ambas variables.

11. REFERENCIAS

- Alas, L. (6 de Junio de 2017). *Mayoría de ciudadanos insatisfechos con gestión del gobierno, dice el Iudop*. Recuperado de El diario de Hoy: <http://www.eldiariodehoy.com/noticias/nacional/55410/mayoria-de-ciudadanos-insatisfechos-con-gestion-del-gobierno-dice-el-iudop/>
- Armas, R. (2011). *GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA SU IMPLEMENTACIÓN*. España: eumed. Recuperado de https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf
- Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*. Uruguay: Universitat Oberta de Catalunya. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/369307/Tesis%20Bieito%20Marcelo%20Impresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Brys, C. (2005). *Plan estratégico para el gobierno electrónico de la provincia de misiones*. Argentina: Universitaria de Misiones.
- Camisón, G. (2006). Satisfacción del usuario. (1°Ed)-México.
- Danziger, J. (2002): The impacts of information technology on public administration: an analysis of empirical research from the “golden age” of transformation”. *International Journal of Public Administration*.
- Evans, D. (2006): E-government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development”. *Government Information Quarterly*.
- Ferguson, M. (2000): E-government strategies. The developing international scene paper presented to the conference ‘internet, democracy Y public goods. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brazil.
- Garay, S. (13 de Noviembre de 2018). *Solo uno de cada diez limeños se siente seguro caminando por la capital*. Obtenido de Rpp: <https://rpp.pe/peru/lima/solo-uno-de-cada-diez-limenos-se-siente-seguro-caminando-por-la-capital-noticia-1162553>
- Giner, S. (1997): *el buen Gobierno y política social*. Barcelona.
- Grant, G. (2005): “Developing a Generic Framework for e-Government”. *Journal of Global Information Management*.
- Grönlund, A. (2005): "State of the art in e-gov research: Surveying conference publications”. *International Journal of Electronic Government Research*.
- Heeks, R. (2002): “E-government in Africa: promise an practice”. *Information Polity*.
- Ho, A.T. (2002): “Reinventing local government and the E-government initiative”. *Public Administration Riview*.
- Holzer, M. (2006): Digital governance in municipalities worldwide (2005). The e-governance Institute/ The National Center for Public Productivity of the State University of New Jersey- Newark and The Global e-Policy e-Government Institute of Sungkyunkman University.

- Hernández, Fernández y Baptista (2010) *Metodología de la Investigación*, 6ta edición, México p. 430
- HispanTV. (18 de octubre de 2018). *Españoles, insatisfechos con el funcionamiento de la democracia*. Recuperado de HispanTV: <https://www.hispanTV.com/noticias/espana/391097/democracia-parlamento-europeo-ue-sondeo>
- Honores (2011) Gobierno Electrónico en el Perú Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática; ONGEI, recuperado de https://www.gobiernodigital.gob.pe/capacitaciones/Programas_docu/58/Programa_458.pdf
- Kettl, D. F. (1997): The global revolution in public management: driving themes, missing links. *Journal of Policy Analysis y Management*,
- Kim, P. (2005): “Toward participatory and transparent governance: report on the sixth global forum on reinventing government”. *Public Administration Review*.
- Nacer (2008) *Gobierno Electrónico y Gestión Pública*, CEPAL, México, recuperado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anas_er.pdf
- PCP (2013) *UNA MIRADA AL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Presidencia de consejo de ministros. (2013). *UNA MIRADA AL GOBIERNO ELECTRÓNICO*. Lima: PResidencia de consejo de ministros.
- Quispe, S. (2017). *Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Rodríguez, R. (2015). *El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación*. Buenos Aires: Universidad Nacional de La Matanza. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/295839979_El_Gobierno_Electronico_y_la_Implementacion_de_las_TIC_para_Brindar_Nuevos_Canales_de_Comunicacion

Sausa, M. (17 de Enero de 2015). *Lima: Solo el 35% de sus ciudadanos vive feliz*. Obtenido de Peru21: <https://peru21.pe/lima/lima-35-ciudadanos-vive-feliz-162494>

Sausa, M. (2 de Septiembre de 2017). *Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año*. Recuperado de Peru21: <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194>

Vavra, T. (2002). *Como medir la satisfacción del cliente segun ISO 9001:200*. Madrid, España: FC.