



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

**Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la  
municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Sampen Zúñiga, Milton César ([ORCID: 0000-0001-9350-2656](https://orcid.org/0000-0001-9350-2656))

**ASESOR:**

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesús ([ORCID: 0000-0002-5514-6707](https://orcid.org/0000-0002-5514-6707))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a Dios por bendecirme con vida, salud y sabiduría para poder realizar la investigación y obtener resultados significativos.

Este trabajo de investigación lo dedico a mi familia porque ellos me enseñaron a luchar por mis metas y a esforzarme por lograrlas, aunque pueda encontrar dificultades en mi trabajo diario.

Finalmente, dedico este trabajo a mi madre Mercedes Zuñiga de Sampen que partio a la casa de nuestro señor y esta tesis te lo dedico a ti mama Te amo mucho.

## **Agradecimiento**

Doy gracias a Dios por darme las personas adecuadas a mi alrededor, saben guiarme en cada paso de la investigación, especialmente al lugar donde se realiza la investigación, me brindan las facilidades necesarias para aplicarla, y para su beneficio y ciencia.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO .....	5
III METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2 Variables y operacionalización: .....	15
3.3 Población, muestra y muestreo .....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	17
3.5 Procedimientos .....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV RESULTADOS .....	21
V DISCUSIÓN .....	34
VI CONCLUSIONES.....	40
VII RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS.....	51

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b>	Calificación del instrumento de la validez de expertos .....	18
<b>Tabla 2.</b>	Gobierno electrónico.....	21
<b>Tabla 3.</b>	Presencia .....	22
<b>Tabla 4.</b>	Interacción .....	23
<b>Tabla 5.</b>	Transacción .....	24
<b>Tabla 6.</b>	Transformación.....	25
<b>Tabla 7.</b>	Satisfacción del Usuario .....	26
<b>Tabla 8.</b>	Confiabilidad.....	27
<b>Tabla 9.</b>	Validez.....	28
<b>Tabla 10.</b>	Fidelidad.....	29
<b>Tabla 11.</b>	Correlación Gobierno Electrónico - Satisfacción del Usuario .....	30
<b>Tabla 12.</b>	Correlación Gobierno Electrónico - Confiabilidad.....	31
<b>Tabla 13.</b>	Correlación Gobierno Electrónico – Validez.....	32
<b>Tabla 14.</b>	Correlación Gobierno Electrónico – Fidelidad.....	33

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b>	<i>Gobierno electrónico</i> .....	66
<b>Figura 2.</b>	Presencia .....	66
<b>Figura 3.</b>	Interacción .....	67
<b>Figura 4.</b>	Transacción.....	67
<b>Figura 5.</b>	Transformación.....	68
<b>Figura 6.</b>	Satisfacción del Usuario .....	68
<b>Figura 7.</b>	Confiabilidad.....	69
<b>Figura 8.</b>	Validez.....	69
<b>Figura 9.</b>	Fidelidad.....	70

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2021. La metodología que se usó en la investigación fue sustantiva básica, correlacional de diseño no experimental-transversal. Los resultados obtenidos fueron que respecto a la variable gobierno electrónico se observa que el 40,05% fue nivel muy bajo y a su vez el de mayor valor porcentual, para el nivel bajo se observa un 20,16%, en el nivel medio se observa un 15,65%, para el nivel alto se obtuvo un 6,63% y por último el nivel muy alto se obtuvo un 17,51% y con respecto a la variable satisfacción del usuario se observa que con el 37,40% fue nivel muy bajo y también el de mayor valor porcentual, para el nivel bajo se observa un 18,83%, en el nivel medio se observa un 18,30%, para el nivel alto se obtuvo un 5,84% y por último el nivel muy alto obtuvo un 19,63%. Se llegó a la conclusión que entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el área de obras en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – La Libertad – 2021 existe una correlación muy fuerte.

**Palabras claves:** gobierno electrónico, satisfacción del usuario, correlación.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine if there is a relationship between electronic government and user satisfaction in the District Municipality of Pacasmayo, 2021. The methodology used in the research was substantive, basic, correlational, of non-experimental-transversal design. The results were obtained that with respect to the electronic government variable it is observed that 40.05% was a very low level and in turn the one with the highest percentage value, for the low level it is observed 20.16%, in the medium level it is observed 15.65%, for the high level it was obtained 6.63% and finally the very high level it was obtained 17.51% and with respect to the user satisfaction variable it is observed that with 37.40% it was very low level and also the one with the highest percentage value, 18.83% is observed for the low level, 18.30% is observed for the medium level, 5.84% for the high level and finally the very high level obtained 19.63%. It was concluded that between electronic government and user satisfaction in the works area in the District Municipality of Pacasmayo - La Libertad - 2021 there is a very strong correlation.

**Keywords:** electronic government, user satisfaction, correlation.

## I INTRODUCCIÓN

Las organizaciones sin distinción alguna tienden a tratar de satisfacer todas las necesidades de los clientes y usuarios. Del mismo modo, es menester para las organizaciones públicas lograr la satisfacción de dichas necesidades; empero, es ampliamente conocido que son precisamente este tipo de organizaciones las que son menos efectivas.

En ese sentido, es importante mejorar la efectividad de las organizaciones haciendo uso de nuevos métodos y técnicas que mejoren el logro de objetivos al interior de estas instituciones, en consecuencia, el uso de las tecnologías de la comunicación e información pueden contribuir en gran medida a brindar un mejor servicio. Las ventajas de tecnologías novedosas en la gestión del sector público van desde el ahorro de tiempo y recursos hasta la disminución de cargas procesales, así como la facilidad de las notificaciones a los administrados, pues las tecnologías permiten la creación de evidencias en forma automática e imperecedera. Así también, facilitan la organización de documentos y amplían el alcance de la comunicación para emitir mensajes a la ciudadanía. Al ingreso de las TICS en la gestión pública se le ha denominado en los últimos años gobierno electrónico.

Explica la Organización de los Estados Americanos (2021) que, los gobiernos integrantes de esta institución tienen el compromiso de encontrar maneras para emplear los TIC's con el fin de mejorar los procedimientos llevados cabo en la modernización del Estado con miras a lograr un incremento de la eficiencia y transparencia en la gestión y en la provisión de servicios en el sector público, además de alcanzar la satisfacción de necesidades y aspiraciones de la ciudadanía. Los acuerdos tomados por los países miembros de la región son de vital importancia ya que, aunque no son vinculantes, sirven de aliciente para alcanzar las metas.

En la misma línea, la Organización de las Naciones Unidas (2020) explica que en el planeta existe una tendencia positiva que persiste hacia niveles más altos de desarrollo del gobierno electrónico; estos resultados son muy alentadores debido a los amplios beneficios que derivan del gobierno electrónico.

A nivel nacional, se conoce que Perú, para el año 2012 se encontró en un nivel por encima del promedio mundial, pero por debajo del promedio regional. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013). Así también, es importante destacar que el país se encuentra en proceso de transformación digital y esto involucra de forma directa a la ciudadanía y a todos los actores de la comunidad (Gobierno del Perú, 2021). En consecuencia, se puede entrever que el gobierno electrónico puede impactar en forma importante en la satisfacción de los usuarios.

Explica Layza (2020) que, en la jurisdicción de la Municipalidad de Pacasmayo, el 80% de la población carece del conocimiento acerca de que tal institución tiene la responsabilidad de implementar un correcto gobierno electrónico que debe estar al servicio de los ciudadanos con la finalidad de afianzar sus consultas y aclarar dudas sin necesidad de su presencia en la entidad, sino que únicamente debe generarse mediante el manejo de plataformas informáticas.

Como efectos de la emergencia de salud ocasionada por el covid 19, se han acrecentado las irregularidades y deficiencias en las obras a cargo de la Municipalidad de Pacasmayo (Contraloría General de la República, 2021), situación que ha generado la incomodidad e insatisfacción de los ciudadanos del distrito, sobre todo ante la falta de mecanismos de gobierno electrónico presentes en la institución para poder solicitar explicaciones coherentes de las autoridades a cargo de la gestión actual. Se refleja así la necesidad de mejorar el e-gobierno a fin de parar el creciente descontento de los pobladores de la ciudad y el posible inicio de manifestaciones públicas.

De ahí que, se hace imprescindible el estudio del gobierno electrónico en el ámbito de la administración pública, ya que la tendencia mundial es hacia el uso de TIC's en estos ámbitos para satisfacer las necesidades del usuario. Una de las barreras en el logro de los objetivos hacia el gobierno electrónico es la escasa capacitación de los empleados públicos en las competencias digitales, es por ello que, los profesionales que desarrollan en el ámbito público deben analizar la problemática y proponer soluciones para resolver las dificultades que se presentan. Del mismo modo, se hace necesario investigar esta problemática debido a que su aporte derivará en beneficios para los ciudadanos de Pacasmayo, que como se ha

visto expuesto, desconocen de la importancia del gobierno electrónico como medio para la satisfacción de sus necesidades y servirá además para el desarrollo de una gestión pública justa con miras al crecimiento económico, social y tecnológico de la población.

Esta investigación, se justifica a nivel teórico puesto que permitirá comprobar en el contexto de la provincia de Pacasmayo las teorías en gobierno electrónico y satisfacción del cliente. Del lado práctico, esta investigación permitirá a las autoridades locales tomar decisiones en función a los resultados obtenidos; de igual forma, permitirá a los ciudadanos informarse acerca del estado del gobierno electrónico y satisfacción del usuario en la localidad. Socialmente, esta investigación se justifica pues la finalidad que persigue en forma indirecta es mejorar el gobierno electrónico para superar también los niveles de satisfacción.

Por lo expuesto, en la presente investigación se busca responder a la pregunta de investigación ¿Existe relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2021? Para responder a la pregunta se formulan los objetivos siguientes. Como objetivo general se tiene determinar si existe relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2021. Como objetivos específicos se plantea: identificar el nivel de desarrollo del gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2021; medir el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2021; identificar si existe relación entre cada una de las dimensiones de la variable gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2021. Se propone como hipótesis general alterna que sí existe relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2021 y como hipótesis específicas se propone que el nivel de desarrollo del gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2021 es bajo; el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2021 es bajo y como hipótesis específicas alternas se propone que sí existe relación entre cada una de las dimensiones de la variable gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2021.

## II MARCO TEÓRICO

Franco y Cruz (2018) en su artículo “Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015” trabajó un estudio de naturaleza cuantitativa empleado análisis en software estadísticos. La población estudiada fueron los ciudadanos del estado de Oaxaca. Los resultados indicaron que, el 64% de los individuos que realizaron trámites en el gobierno estatal durante 2011, lo hizo de forma directa en alguna oficina o institución gubernamental, donde la problemática central que tuvieron que enfrentar fue colas inmensas y el cambio de ventanillas; cabe recalcar que para año 2015, el 89% de la ciudadanía continuaba acudiendo de forma directa a las oficinas o instituciones públicas para realizar sus trámites convencionales, siendo conscientes que estaban exponiéndose a obstáculos como los horarios restringidos, largas filas y actos de corrupción originados por servidores públicos. Se concluyó que, el gobierno proporciona muy pocos trámites y servicios en línea, por otro lado, la mayor cantidad de la población prefiere hacer sus trámites cara a cara, o asistiendo a las oficinas y establecimientos públicos.

Guamán (2019) en la tesis “Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano” aplicó una metodología cuantitativa a través de encuestas realizadas a usuarios que utilizaban los sistemas del Gobierno electrónico del municipio de Guayaquil. Los resultados estuvieron basados en la Teoría de Aceptación Tecnológica donde su Utilidad Percibida (UP) tuvo como rango de promedio mínimo 5,50 y como rango de promedio máximo 5,85. Además el factor de facilidad de Uso Percibido (FUP) presentó como rango promedio mínimo 6,19 y como máximo 6,46. Esto demostró que el nivel de satisfacción (NS) del usuario comprende los rangos promedios entre 5,81 y 6. Se concluyó con los resultados de la prueba Chi cuadrado que las variables de Utilidad Percibida y Facilidad del Uso Percibido determinan el Nivel de Satisfacción, por ello se sugiere mejorar los interfaces del sistema electrónico de gobierno, que permitan facilitar su empleo al usuario.

Barrezuela, Carpio y Suing (2017) en su artículo “Orientación al ciudadano en el ‘gobierno electrónico’ de los municipios del Ecuador de enfoque mixto

midieron las variables de sitios Web de los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales del Ecuador además de la aplicación de entrevistas semiestructuradas a 51 actores relacionados a la gestión pública de la localidad. Los resultados mostraron que es mayor al 50% los sitios Web de los GAD que dan conformidad a las disposiciones de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Se concluyó que las Web municipales del Ecuador no entregaban los datos adecuados, generaban escasos lugares de discusión, las demandas de los ciudadanos no eran atendidas de manera consistente y que éstos adquirirían datos, mas no generaban opiniones.

Anta, Bendersky y Valenti (2004). en su publicación “Estrategias de gobierno electrónico: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos” de una estructura metodológica en forma de componentes de desarrollo, dieron cuenta que con un índice de penetración de Internet del 58% el Gobierno de Canadá demostró liderazgo y compromiso en el desarrollo del gobierno electrónico, teniendo un contraste significativo como en casos de América Latina, por ejemplo Bolivia donde 80% corresponden sólo a portales de presencia y no ofrecen servicios en línea.

Deisy y Llatas (2021) en su artículo “Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad distrital de La Victoria” de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental, transversal realizaron encuestas utilizando como instrumentos los cuestionarios a servidores público de dicha municipalidad. Los resultados fueron que, el 29% calificó la variable de gobierno electrónico como "buena" y el 69% la calificó como "muy buena", mientras que el 37% calificó la variable de transparencia como "buena" y solo el 26% la calificó como "muy buena". Se concluyó que, que entre las variables, existe una correlación positiva media de 0,542 y significativa al grado de 0,01.

Quinte (2017) en su tesis “La implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima” de enfoque cuantitativo hizo empleo de las encuestas y el análisis documental realizados a una muestra conformada por colaboradores, funcionarios y personas que laboran en el municipio de San Martín de Porres. Los resultados fueron que, El 32,53% de los encuestados dijo que el nivel es promedio, el 46,02% de los encuestados dijo que el nivel es

bueno, el 15,92% de los encuestados dijo que es muy bueno; también se observa que el 59,86% de los encuestados está de acuerdo; 27,34 % de los encuestados están totalmente de acuerdo en mejorar el acceso de los ciudadanos a la información. Se concluyó que, el funcionamiento institucional de las entidades públicas debe basarse en principios éticos que aseguren y contribuyan a una adecuada gestión y orientación municipal.

Montesinos (2017) en su tesis de maestría “El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla” desarrollo un estudio de enfoque cuantitativo utilizando encuestas como técnicas y cuestionarios como instrumentos para la aplicación en vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla. Los resultados fueron que la relación entre las variables es directa y significativa, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,582 y nivel de significancia 0,000. Además, se puede apreciar relación que guarda la satisfacción con la interacción donde su coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,268 y nivel de significancia 0,000; y la relación con la transacción donde su coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,417 y nivel de significancia 0,000. Se concluyó que, los valores obtenidos determinan un nivel de relación moderada y positiva entre las variables; los valores obtenidos con respecto a interacción y satisfacción determinan un nivel débil y positivo; finalmente con respecto a la transacción, el nivel es moderado y positivo.

Aranibar (2018) en su tesis “Gobierno Electrónico Y Su Implicancia En La Gestión Pública En La Municipalidad Provincial De Yungay Año 2016- 2017” de tipo correlacional empleo técnicas como la observación y la encuesta a administrativos, especialistas y población Provincial de Yungay. Los resultados fueron que, conforme al coeficiente de correlación de Pearson (r); Se obtuvo un nivel de confianza del 95%,  $r = 0.7985$ , correspondiente a una alta correlación positiva. En el estudio comparativo de la hipótesis principal se observó que el valor de Significación Asintótica fue 0.028, que es menor al 5% del error considerado en la encuesta. Se concluyó que entre El gobierno electrónico y la gestión pública hay una alta correlación.

Zarate (2020) en su tesis "Gobierno electrónico y gestión de la calidad en la dirección de admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019" de enfoque mixto, con diseño descriptivo-explicativo y fenomenológico utilizó técnicas de recolección de datos como las entrevistas y encuestas a trabajadores de la Dirección de Admisión de la UNT. Los resultados fueron que, el 84.6% de los encuestados conocen entre poco o regular del marco normativo de la variable; el 92.3 % de los encuestados saben poco o regular sobre la Ley de Gobierno Digital, asimismo, el 76.9 % de los encuestados conoce entre poco o regular la Resolución Rectoral N° 1529-2019/UNT. Se concluyó que, la mayoría de trabajadores de la Dirección de Admisión presenta un nivel de conocimiento entre poco y regular con respecto a la normatividad vigente correspondiente a gobierno electrónico.

Según Santa (2019) el término gobierno electrónico apareció a finales de la década de 1990, pero se originó a partir de la creación de las computadoras porque es fundamental porque desarrolla y mejora la interacción entre ciudadanos y empresas. Además, diversas organizaciones internacionales han definido el e-gobierno. Por lo tanto, el Banco Mundial (citado en Gil et al., 2018) lo conceptualizó como: el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones en las instancias gubernamentales, y la tarea actual es fortalecer la conexión entre la gobernabilidad y la población civil y otros actores. Según las Naciones Unidas (citado en Stoiciu, 2019), estipula que el gobierno electrónico es: "Usar Internet y la World Wide Web para proporcionar a los ciudadanos información y servicios gubernamentales".

En este sentido, el Estado peruano manifestó en la Agenda Digital 2.0 que, desde la revolución tecnológica en la gobernanza, el e-gobierno se ha conceptualizado como un medio de ajuste y cambio de entidades orientado al ciudadano, utilizando las TIC en sus procesos internos a través del uso intensivo, y desempeñar un papel en la para mejorar la prestación de servicios y procedimientos. (Presidente del Consejo de Ministros y Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información, 2013, p. 27)

De acuerdo con Ruelas (2006), el gobierno electrónico hace referencia a implementar la tecnología para que la ciudadanía pueda acceder a los servicios del

gobierno a través de internet; esto tiene un importante impacto en la eficiencia y transparencia de la administración pública, además, incrementa la capacidad de recursos de los gobiernos tanto locales como regionales y nacionales.

Por otro lado, Narrea (2017) explica que, el gobierno electrónico se da mediante el uso de las TIC's en la administración para uso público, sucede luego de pasar por cuatro facetas, en esta transformación, el gobierno toma el nombre de digital, el cual es asignado cuando la entidad logra emplear íntegramente las TIC's y sacarles el máximo provecho. Como menciona Mesa (2014), el Gobierno Electrónico es la utilización de Internet y el World Wide Web para facilitar la información gubernamental a los ciudadanos.

El gobierno electrónico mejora la transparencia, la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos y es cada vez más reconocido como un facilitador clave para transformar la gobernanza pública. Los gobiernos de todo el mundo están haciendo un esfuerzo para que sus servicios e información estén disponibles para el público a través de Internet (Sachan et al., 2018).

Como plantea Meléndez (2018), la presencia es poner a mano del público información acerca de tecnología y de cómo obrar en procesos que son jurisdicción del Estado y requieren su participación, modificar normativas, a su vez implementar herramientas más modernas en los procesos que el Estado planifica para bienestar de la población.

La interacción entre los ciudadanos y las instituciones del gobierno es una mejora de la implementación del gobierno electrónico ya que al proporcionar una mejor alternativa para que los ciudadanos accedan a un servicio público de calidad, mejorará el vínculo entre ambas partes y también apoyará a la apertura y transparencia del gobierno a los ciudadanos, importante para abordar la corrupción percibida en el gobierno tanto a nivel local como nacional (Mensah, 2019).

Según Yáñez (2019), el uso de la TICs, aplica diversas estrategias para lograr eficacia y eficiencia pública, busca incentivar la participación ciudadana, sirviendo como mecanismo de interacción además de potenciar el comercio electrónico.

Los servicios de transacciones, por naturaleza, a menudo requieren que los usuarios proporcionen información personal y financiera (por ejemplo: número de teléfono o de tarjeta de crédito). Para algunos gobiernos locales, es razonable adoptar instrumentos electrónicos para los servicios de transacciones porque proporcionan diversas funciones y medidas de privacidad y seguridad más sólidas. Los gobiernos que están comprometidos con la mejora de los servicios de e-gobierno pueden simplemente iniciar transacciones ofreciendo un nuevo servicio o direccionando a los usuarios a los enlaces del servicio original (Gao & Lee, 2017).

Wang (2005) enfoca su estudio en el ciudadano a sí mismo en sus actividades gubernamentales, que incluye la recopilación de información hasta la transacción de la misma, como los registros online, base de datos, etc.

La transformación es una etapa más desarrollada de los sitios web de gobierno electrónico donde un sitio web completamente funcional proporciona un portal web que facilita a los ciudadanos como una ventanilla única, donde los servicios de gobierno electrónico se brindan con la integración de todos los departamentos relevantes (Butt et al., 2019).

La teoría de “Gobierno abierto” de Oszlak y Kaufman (2014) detalla la evolución del Estado y la cultura al tomar la tecnología como un instrumento para que la sociedad en general pueda desarrollarse. En este se explica cómo es que, por medio de las TIC, se genera una retroalimentación entre ciudadanía y Estado, logrando hacer más veraz el proceso de hacer política. Se distinguen guías útiles para llevarse a la práctica, y son: ampliar la información destinada a la instrucción de los ciudadanos, garantizar y mejorar la efectividad del cumplimiento de derechos, mejorar el acceso a los servicios públicos y sus canales de entrega, proteger los derechos de usuarios y funcionarios, Incrementar la transparencia de la gestión pública, promover la participación ciudadana en la gestión estatal y aumentar la capacidad institucional para una gestión abierta.

Desde la posición de Fariño (2018), la satisfacción del usuario vendría a ser el contrastar la idea que se tiene de la experiencia de compra con la experiencia en sí; dependiendo de cómo se comparan dichas expectativas con la realidad, se medirá la satisfacción del consumidor. Se origina en el procesamiento cognitivo de

los sentidos y es producto del contacto con las emociones en el consumo; significa que, en términos de evaluar la posición, no es ajeno al cambio en cada transacción, y fomenta el cambio y desarrollo de actitudes de servicio causado por el proceso psicosocial. Es el grado de complacencia que existe en la relación entre el cliente y el producto o servicio. La satisfacción del cliente es un indicador muy importante que nos informa el grado de satisfacción de los consumidores con respecto a los servicios o productos proporcionados.

Como lo hace notar Sifuentes (2016), la satisfacción del usuario ofrece una información valiosa acerca de la calidad del servicio; la calidad debe guardar relación con la disciplina a la que se orienta, y los conocimientos impartidos en el servicio, asimismo la seguridad de lo que consta el servicio, son parte de la calidad del producto; es decir, cuando el usuario percibe el cumplimiento de sus expectativas, se encuentra satisfecho. Es lo que piensa el cliente acerca del cumplimiento de los aspectos relevantes al momento de entregar un servicio. Sabemos que, si los clientes tienen una mala experiencia, se irán, por lo que debemos centrarnos en este factor para mejorarlo. Puede utilizar encuestas en línea y otras herramientas para recopilar información útil.

Desde la perspectiva de Valdez (2018), la confiabilidad es la capacidad del personal para generar un lazo afirmado en seguridad, con el público. Para que de este modo la opinión que tenga el consumidor sobre las características del servicio y como este llega a sus manos, sean escuchadas y se tomen en cuenta. La innovación es un riesgo a tomar cuando se tiene ganada la simpatía y el cliente tiene certidumbre en la organización, esta conlleva a elevar los grados de satisfacción y al crecimiento de la asociación. Se refiere a la percepción y expectativas basadas en la capacidad del usuario, es decir, el servicio debe realizarse de manera eficiente y sin fallas en un momento específico, de lo contrario existirán riesgos como la pérdida de confianza y altos costos de mantenimiento.

Según Bernal (2006), menciona que la validez es la evaluación con la cual se llegan a obtener las conclusiones; sin embargo, sólo mide la satisfacción del usuario al recibir la prestación de algún servicio, pero no mide el grado de satisfacción en cuanto a calidad del servicio. Incluso se puede decir que es una

condición fundamental para calificar de modo eficaz, demostrando así el potencial del servicio que ofrece el personal de una institución con el cliente; con esto llegamos a la unidad entre validez y confiabilidad (Gutiérrez, 2015).

Como nos menciona Cortés (2008), la fidelidad y lealtad de los clientes se desarrolla cuando la calidad y la prestación del servicio superan sus expectativas, no es algo sencillo, pero las instituciones deben esmerarse en mejorar estos factores, para que el usuario obtenga servicios eficientes y por ende sea fiel a la entidad. El comportamiento de lealtad se llama retención de clientes, porque se refiere al cliente promedio que decide usar su producto o servicio nuevamente en lugar de un competidor. Cuando compras un mismo producto de manera repetida. La actitud de lealtad son las opiniones y sentimientos que expresan los compradores sobre los productos o servicios que reciben, mayormente está estrechamente relacionado con las compras repetidas que realizan los clientes.

Dicho en palabras de Alcívar Acosta (2018) la finalidad de todo campo laboral es fortalecer y conservar las relaciones de satisfacción del usuario en corto, mediano y largo plazo; no solo centrándose en los estándares de calidad del servicio brindado hacia este, sino también empleando herramientas públicas de marketing, lo cual promovería un incremento en la cartera. Es importante dar a conocer el proceso que conduce a la satisfacción bajo la guía de la integración de la cognición y la emoción. En otras palabras, primero determinar la respuesta al proceso de percepción, que indica comportamiento poscognitivo; de lo contrario, el método precognitivo significa que antes de la cognición Respuesta emocional, esta última aparece cuando el usuario no ha experimentado un servicio carente de información.

Como menciona Hunt (1977), el enfoque cognitivo de la satisfacción permite diferenciar entre varias teorías, que se basan principalmente en los estándares que utilizan los usuarios al comparar el desempeño que ellos perciben del producto o servicio que se evalúa; entre ellas la Teoría de la desconfirmación de expectativas es reconocida como la teoría más importante en la investigación de la satisfacción del usuario.

Como plantea Oliver (1980) y Parasuraman et al (1985), en la teoría de la desconfirmación de expectativas se distinguen tres etapas. La primera, se despliega entre las expectativas y la percepción al recibir la utilidad, y como dicha expectación sea confirmada o desconfirmada. Existiendo desconfirmación positiva, cuando la experiencia equivale a lo que se espera de la misma. Y desconfirmación negativa, cuando es inferior. La primera siempre tendrá como resultado satisfacción en el usuario.

Como mencionan Ruiz, Morales y Contreras (2014), las organizaciones públicas han perdido credibilidad y eficacia, porque abusan de su poder, y promueven condiciones para su propio beneficio al efectuar un servicio que ante la ley debe ser equitativo para todos, es aquí donde radica la inconformidad del usuario; para recuperar la legitimidad se propone que las actividades internas y externas se realicen mediante tecnologías informáticas, para lograr la eficiencia de los servicios que se ofrecen a las personas de la comunidad y con ello tener transparencia con las acciones gubernamentales, ante la población en general.

Por ello, se debe realizar un seguimiento para observar el avance de la implementación del gobierno electrónico, tanto en trámites como en servicios a favor de la ciudadanía, de acuerdo con sus dependencias federativas contribuyendo a la eficacia de las instituciones y mejor calidad a favor de los ciudadanos.

Para lograrlo, se debe analizar las dos variables y contrastarlas con el tiempo, para así establecer relaciones que brinden información de la evolución de calidad y eficacia, respaldando el impacto del gobierno electrónico con la satisfacción del usuario.

### III METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación:

##### Según su propósito:

Sustantiva básica. Esta investigación no atiende a ningún tipo de dinero o necesidad económica, solo es útil para el conocimiento (Deulkar & Sadanshiv, 2021). Por lo tanto, la presente es una investigación básica, la cual, muy al contrario de la aplicada, permite mejorar principios con el fin de llenar los vacíos intelectuales que requieren ser apagados, para la satisfacción de conocimiento que nace en todo investigador.

##### Según su alcance:

Correlacional: La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental que facilita la predicción y explicación de la relación entre variables. Puede descubrir las variables que están interviniendo y el tipo de interacción que está ocurriendo, lo que permite al investigador hacer predicciones basadas en las relaciones descubiertas (Seeram, 2019). Lo que se buscará es la existencia o no de la relación de las variables 1 y 2.

##### Diseño de investigación:

**No experimental:** La investigación no experimental es una investigación que no presenta la manipulación de una variable independiente (Chiang et al., 2020). Esto será representado en el procedimiento del investigador, al no alterar las variables, y emplearlas en su forma natural.

**Transversal:** El diseño transversal suele incluir individuos condicionales e incondicionales en un momento determinado (medidos simultáneamente), en este tipo de diseño el investigador no dispone de ninguna intervención (interferencia). El investigador toma una única medida para la(s) variable(s) en cada persona. (Rodríguez & Mendivelso, 2018). Se tomará una sola medida de las variables y a partir de ella se evaluará, para obtener así los resultados.

### **3.2 Variables y operacionalización:**

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE: Gobierno electrónico**

**Definición conceptual:** El concepto de "gobierno electrónico" se entiende como la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones de las TIC en las agencias gubernamentales para lograr la mejora en la calidad de los servicios y la información que se brindan a los miembros de la comunidad; perfeccionar la eficiencia y eficacia de la gestión pública y aumentar en gran medida la transparencia del sector público y participación ciudadana. (Organización de los estados americanos, s. f.)

**Definición operacional:** Gobierno electrónico será medido mediante cuestionario elaborado por Mego (2020)

#### **Indicadores:**

- Buscador online
- Plano municipal
- Mapa web
- Servicio móvil
- Call center municipal
- Correo municipal
- Carpeta ciudadana
- Tramites online
- Web institucional
- Transacciones en red
- Servicio de mensajería
- Participación ciudadana

**Escala de medición:** Cuantitativa ordinal -Likert

#### **VARIABLE DEPENDIENTE: La satisfacción del usuario**

**Definición conceptual:** Proviene de manera directa de la calidad del servicio, sus características o la información que proporciona, constituyen información muy relevante sobre el éxito o fracaso del sistema para cumplir con lo esperado. (Rey, 2000)

**Definición operacional:** Satisfacción del usuario será medida mediante cuestionario elaborado por Magallanes (2020)

**Indicadores:**

- Desempeño de servicio
- Prestación de servicio
- Solución de problema
- Servicio adecuado
- Servicio eficaz
- Evaluación de servicio
- Aptitud
- Actitud
- Comportamiento

**Escala de medición:** Cuantitativa ordinal -Likert

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**Población:** La población del Distrito de Pacasmayo esta conformada por 20 028 ciudadanos al 2021, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2018, p. 261)

**Muestra:** La muestra está conformada por 377 ciudadanos del Distrito de Pacasmayo.

**Criterios de inclusión:**

Ciudadanos que residan mínimo 3 meses en el distrito de Pacasmayo.

**Criterios de exclusión:**

Ciudadanos que aún no hayan experimentado la atención del gobierno electrónico del distrito.

## **Muestreo:**

### **No probabilístico intencional.**

El muestreo intencional (de juicio) es una técnica de muestreo no probabilístico en la que las unidades que se van a observar se seleccionan sobre la base del juicio del investigador sobre cuáles serán las más relevantes para el proyecto (Babbie & Mouton, 2011, se citó en Botha, 2016). Esto se refleja en la muestra y población señalada en la investigación.

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

#### **Técnica: encuesta**

La encuesta es una opción interesante y eficaz en el ámbito educativo, que se asocia a la lógica cuantitativa por sus características (medible, estandarizada, tiempo de respuesta corto, resolución simple, economía de tiempo y recursos), es una herramienta exploratoria, porque nos permite aprender de las personas y evaluar buenas prácticas de evaluación. Asimismo, nos permite llegar a una población mayor, proporcionándonos un estudio descriptivo de una muestra o de todos los entrevistados (Obez et al., 2018). La encuesta nos permitirá medir la opinión de los ciudadanos del distrito de Pacasmayo.

#### **Instrumentos:**

##### **Cuestionario:**

El cuestionario es una de las herramientas más usados para recopilar datos, especialmente en la investigación de temas correspondientes a las ciencias sociales. El principal objetivo del cuestionario en la investigación es obtener información relevante de la manera más confiable y válida (Taherdoost, 2016). Los cuestionarios empleados han sido evaluados tanto en su validez como confiabilidad. El cuestionario de Gobierno Electrónico fue adaptado de (Mego, 2020) el cual consta de 12 preguntas y para Satisfacción del usuario se adaptó de (Magallanes, 2020) el cual consta de 20 preguntas, ambos en escala likert.

##### **Validación de Expertos**

La validación de los instrumentos de Gobierno electrónico y Satisfacción al usuario se realizó por el dictamen de juicio de expertos, donde se seleccionó a tres

de ellos que son especialistas Mg. en Gestión Pública para validar el instrumento que se ejecutó a los ciudadanos del Distrito de Pacasmayo. A cada uno de ellos se le entregó un documento de validación solicitando la aprobación del instrumento.

**Tabla 1.** *Calificación del instrumento de la validez de expertos*

<b>Nombre del juez validador</b>	<b>Especialidad validador</b>	<b>Opinión de aplicabilidad</b>
Infante Gil, Rubén Enrique	Mg. Gestión Pública	Aplicable
Gamonal Nicodemos, Deysi	Mg. Gestión Pública	Aplicable
Rojas Chanco, Annie Jaqueline	Mg. Gestión Pública	Aplicable

### **Confiabilidad**

La confiabilidad para medir los instrumentos fue obtenida haciendo uso del Alpha de Cronbach donde en conjunto arrojó en su conjunto un resultado de 0,951. Así mismo la confiabilidad para la variable Gobierno electrónico con un total de 12 items arrojó un resultado de 0,852 y los resultados para las dimensiones tomadas en cuenta fueron: para Presencia de un 0,734, para Interacción de 0,746 y para Transacción de 0,814. Para la variable Satisfacción del Usuario con un total de 20 items se obtuvo un resultado de 0,958 además de los resultados para sus dimensiones propuestas las cuales fueron: para confiabilidad un resultado de 0.880, para validez un resultado de 0,903 y para fidelidad un resultado de 0,879. De todo lo anterior se obtuvo que tanto los instrumentos en su integridad como las dimensiones tomadas en cuenta son confiables para los fines de la investigación.

### **3.5 Procedimientos**

El presente trabajo de investigación empleó dos cuestionarios con Escala de Likert, hechos en Google Forms, cada uno en relación a las variables antes mencionadas. Se necesitará del apoyo de colaboradores para la recolectar la información, señalada en los instrumentos.

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

El análisis de los datos obtenidos para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación será realizado utilizando la herramienta estadística

SPSS versión 26 por medio de la cual se obtendrá la estadística descriptiva de las variables y sus respectivas dimensiones, que serán ilustradas en gráficos de barras. Posteriormente, para la estadística inferencial, se realizará una prueba de normalidad para obtener la clasificación de los datos, esto es, determinar si siguen una distribución normal o no, si los datos siguen una distribución normal, el Rho de Pearson será utilizado para la correlación, caso contrario se hará uso del Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

**Autonomía:** Todos los participantes de la investigación deben aceptar voluntariamente participar en la investigación, sin la presión de la ganancia financiera u otra coerción, y su acuerdo debe incluir una comprensión de la investigación y sus riesgos. Cuando los participantes no pueden dar su consentimiento o cuando los grupos vulnerables están incluidos en la investigación, los investigadores y sus establecimientos deben tomar acciones especiales para la protección de los participantes (Weinbaum et al., 2018). La investigación respetará este principio, anteponiendo el consentimiento informado, para un desarrollo transparente.

**Beneficencia:** Los investigadores deben tener en mente el bienestar del participante de la investigación como meta y esforzarse por que los beneficios de la investigación superen los riesgos (Weinbaum et al., 2018). Este estudio se realizará a beneficio de la población, respetando sus derechos y buscando un servicio de calidad para su plena satisfacción.

**Confidencialidad:** La confidencialidad requiere el manejo de información privada por parte del investigador para proteger la identidad del sujeto. Es importante tener en cuenta que la información privada debe permanecer confidencial mediante el uso de seudónimos o codificaciones cuando se transcribe, mediante la protección adecuada de los datos, al no compartir los datos sin procesar recopilados y / o al obtener la aprobación adecuada para la difusión de los datos recopilados (West, 2019). La información recaudada será protegida y empleada solo en este estudio.

**Veracidad de la información:** La información debe tener una correlación entre los eventos que ocurrieron y los mensajes que se entregaron. La veracidad

es la base y el elemento extremadamente importante del derecho a saber. Cuando se pierde la autenticidad de la información, la realidad se convierte en ficción y se cuestiona el contenido del informe y la fuente de la información (Castillo et al., 2016). No se distorsionará la información recaudada del pueblo con la transmitida en este estudio.

## IV RESULTADOS

### 4.1 Descripción

El instrumento usado para recolectar datos fueron dos cuestionarios que midieron los niveles de las variables Gobierno electrónico y satisfacción del usuario con sus respectivas dimensiones.

### 4.2 Resultados por variable de investigación

#### 4.2.1 Resultados de la variable Gobierno electrónico

**Tabla 2.**

*Gobierno electrónico*

<b>Gobierno Electrónico</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	151	40%
Bajo	76	20%
Medio	59	16%
Alto	25	7%
Muy Alto	66	18%
Total	377	100%

*Nota: Tabla de Gobierno electrónico resultado de la aplicación del cuestionario*

Para la variable Gobierno Electrónico se observa que con un 40,05% el nivel Muy Bajo es el de mayor valor porcentual, para el nivel Bajo se observa un 20,16%, en el nivel medio se observa un 15,65%, para el nivel Alto se obtuvo un 6,63% y por último el nivel Muy Alto obtuvo un 17,51%.

Esto refleja la insatisfacción o la apreciación muy baja que tienen los encuestados referente a Gobierno electrónico, pues casi la mitad de los encuestados señalan como Muy Bajo el nivel del Gobierno Electrónico en los aspectos tomados en esta investigación

#### 4.2.1.1 Resultados dimensiones de la variable Gobierno Electrónico

**Tabla 3.**

*Presencia*

<b>Presencia</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	106	28%
Bajo	133	35%
Medio	45	12%
Alto	53	14%
Muy Alto	40	11%
Total	377	100%

*Nota: Tabla de dimensión Presencia resultado de la aplicación del cuestionario*

Para la dimensión Presencia se observa que se representan porcentualmente empezando desde el nivel Muy Bajo con un 28,12%, con un 35,28% el nivel Bajo es el de mayor valor porcentual, el valor porcentual para el nivel medio es de 11,94%, para el nivel Alto se obtuvo un 14,06% y por último el nivel Muy Alto con un 10,61%.

Referente a la Presencia del Gobierno Electrónico se observa una tendencia al nivel Bajo y Muy bajo, esto sugiere que no se percibe una adecuada presencia del gobierno electrónico entre los participantes de la encuesta.

**Tabla 4.**

*Interacción*

<b>Interacción</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	93	25%
Bajo	144	38%
Medio	47	12%
Alto	57	15%
Muy Alto	36	10%
Total	377	100%

*Nota: Tabla de dimensión Interacción resultado de la aplicación del cuestionario*

Para la dimensión Interacción se observa que se representan porcentualmente empezando desde el nivel Muy Bajo con un 24,67%, con un 38,20% el nivel Bajo es el de mayor valor porcentual, el valor porcentual para el nivel medio es de 12,47%, para el nivel Alto se obtuvo un 15,12% y por último el nivel Muy Alto con un 9,55%.

Se observa el nivel bajo que tiene la Interacción del Gobierno electrónico entre las opiniones de los participantes de la encuesta, pues estos aprecian su nivel en una tendencia Bajo y Muy Bajo en más del 50%, lo que refleja la poca interacción existente del Gobierno electrónico en la opinión de los encuestados.

**Tabla 5.**

*Transacción*

<b>Transaccion</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	79	21%
Medio	113	30%
Alto	35	9%
Muy Bajo	89	24%
Muy Alto	61	16%
Total	377	100%

*Nota: Tabla de dimensión Transacción resultado de la aplicación del cuestionario*

Para la dimensión Transacción se observa que se representan porcentualmente empezando desde el nivel Muy Bajo con un 20,95%, con un 29,97% el nivel Bajo es el de mayor valor porcentual, el valor porcentual para el nivel medio es de 9,28%, para el nivel Alto se obtuvo un 23,61% y por último el nivel Muy Alto con un 16,18%.

Como se refleja en los cuadros, existe una tendencia al nivel medio en lo referente a la transacción del Gobierno Electrónico esto sugiere la indecisión entre si la transacción del gobierno electrónico es buena o mala entre los encuestados.

**Tabla 6.**

*Transformación*

<b>Transformación</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	96	25%
Malo	115	31%
Medio	43	11%
Bueno	59	16%
Muy Bueno	64	17%
Total	377	100%

*Nota: Tabla de dimensión Transformación resultado de la aplicación del cuestionario*

Para la dimensión Transformación se observa que se representan porcentualmente empezando desde el nivel Muy Bajo con un 25,46%, con un 30,50% el nivel Bajo es el de mayor valor porcentual, el valor porcentual para el nivel medio es de 11,41%, para el nivel Alto se obtuvo un 15,65% y por último el nivel Muy Alto con un 16,98%.

Esto indica que referente a la transformación en el Gobierno electrónico se observa una tendencia de Malo a Muy malo entre los encuestados, pues más del 50% tiene una de estas dos opiniones.

#### 4.2.2 Resultados de la variable Satisfacción del Usuario

**Tabla 7.**

*Satisfacción del Usuario*

<b>Satisfacción del Usuario</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	141	37%
Bajo	71	19%
Medio	69	18%
Alto	22	6%
Muy Alto	74	20%
Total	377	100%

*Nota: Tabla de Satisfacción del Usuario resultado de la aplicación del cuestionario*

Para la variable Satisfacción del Usuario se observa que con un 37,40% el nivel Muy Bajo es el de mayor valor porcentual, para el nivel Bajo se observa un 18,83%, en el nivel medio se observa un 18,30%, en el nivel Alto se obtuvo un 5,84% y por último el nivel Muy Alto obtuvo un 19,63%.

Referente a la satisfacción del usuario se refleja la insatisfacción que se tiene al tener el mayor porcentaje de resultados en un nivel Muy Bajo diferenciándose por casi el doble del nivel más próximo siendo este el nivel Bajo.

#### 4.2.2.1 Resultados dimensiones de la variable Satisfacción al usuario

**Tabla 8.**

*Confiabilidad*

<b>Confiabilidad</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Medio	143	38%
Alto	75	20%
Bajo	50	13%
Muy Bajo	39	10%
Muy Alto	70	19%
Total	377	100%

*Nota: Tabla de dimensión Confiabilidad resultado de la aplicación del cuestionario*

Para la dimensión Confiabilidad se observa que con un 37,93% el nivel Muy Bajo es el de mayor valor porcentual, para el nivel Bajo se observa un 19,89%, en el nivel medio se observa un 13,26%, para el nivel Alto se obtuvo un 10,34% y por último el nivel Muy Alto obtuvo un 18,57%

Referente a la confiabilidad, se observa en su mayoría el nivel Medio esto es no se refleja ni por alto ni malo la confiabilidad en la satisfacción del usuario entre los encuestados

**Tabla 9.**

*Validez*

<b>Validez</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	149	40%
Bajo	63	17%
Medio	65	17%
Alto	26	7%
Muy Alto	74	20%
Total	377	100%

*Nota: Tabla de dimensión Validez resultado de la aplicación del cuestionario*

Para la dimensión Validez se observa que con un 39,52% el nivel Muy Bajo es el de mayor valor porcentual, para el nivel Bajo se observa un 16,71%, en el nivel medio se observa un 17,24%, para el nivel Alto se obtuvo un 6,90% y por último el nivel Muy Alto obtuvo un 19,63%

Se observa un nivel Muy bajo en la validez, esto refleja la no validez que se tiene entre los encuestados referentes al nivel de satisfacción del usuario.

**Tabla 10.**

*Fidelidad*

<b>Fidelidad</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	105	28%
Bajo	116	31%
Medio	38	10%
Alto	64	17%
Muy Alto	54	14%
Total	377	100%

*Nota: Tabla de dimensión fidelidad resultado de la aplicación del cuestionario*

Para la dimensión Fidelidad se observa que se representan porcentualmente empezando desde el nivel Muy Bajo con un 27,85%, con un 30,77% el nivel Bajo es el de mayor valor porcentual, el valor porcentual para el nivel medio es de 10,08%, para el nivel Alto se obtuvo un 16,98% y por último el nivel Muy Alto con un 14,32%.

Se refleja una baja fidelidad en lo referente a la satisfacción del usuario, esto refleja que entre los encuestados se observa que tienen un concepto en la tendencia de Bajo a Muy Bajo en este aspecto, siendo el porcentaje de más del 50%.

### 4.3 Pruebas de Hipótesis

#### 4.3.1 Prueba de Hipótesis General

H0: No están correlacionadas las variables Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario

H1: Están correlacionadas las variables Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario

**Tabla 11.**

*Correlación Gobierno Electrónico - Satisfacción del Usuario*

<b>Correlaciones Gobierno Electrónico – Satisfacción del Usuario</b>				
			Gobierno Electrónico	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,932**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,932**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

*Nota: Tabla de correlación resultado de la prueba estadística realizada*

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que existe una correlación entre Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario, dado el nivel de significancia ( $p < 0.05$ ) Rho de Spearman. El coeficiente de correlación es de 0.932 lo que señala una correlación Muy fuerte.

## 4.3.2 Prueba de Hipótesis Específica

### 4.3.2.1 Correlación Gobierno Electrónico - Confiabilidad

H0: No están correlacionadas la variable Gobierno electrónico y la dimensión Confiabilidad

H1: Están correlacionadas la variable Calidad del servicio al usuario y la dimensión Normatividad

**Tabla 12.**

*Correlación Gobierno Electrónico - Confiabilidad*

<b>Correlaciones Gobierno Electrónico - Confiabilidad</b>				
			Gobierno Electrónico	Confiabilidad
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,908**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377
	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,908**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

*Nota: Tabla de correlación resultado de la prueba estadística realizada*

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que existe una correlación entre Gobierno Electrónico y Confiabilidad, dado el nivel de significancia ( $p < 0.05$ ) Rho de Spearman. El coeficiente de correlación es de 0.908 lo que señala una correlación Muy fuerte.

#### 4.3.2.1 Correlación Gobierno Electrónico – Validez

H0: No están correlacionadas la variable Gobierno electrónico y la dimensión Validez

H1: Están correlacionadas la variable Calidad del servicio al usuario y la dimensión Validez

**Tabla 13.**

*Correlación Gobierno Electrónico – Validez*

<b>Correlaciones Gobierno Electrónico - Validez</b>			
		Gobierno Electrónico	Validez
	Coeficiente de correlación	1,000	,903**
Gobierno Electrónico	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	377	377
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,903**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
Validez	N	377	377

*Nota: Tabla de correlación resultado de la prueba estadística realizada*

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que existe una correlación entre Gobierno Electrónico y Validez, dado el nivel de significancia ( $p < 0.05$ ) Rho de Spearman. El coeficiente de correlación es de 0.903 lo que señala una correlación Muy fuerte.

#### 4.3.2.2 Correlación Gobierno Electrónico – Fidelidad

H0: No están correlacionadas la variable Gobierno electrónico y la dimensión Fidelidad

H1: Están correlacionadas la variable Calidad del servicio al usuario y la dimensión Fidelidad

**Tabla 14.**

*Correlación Gobierno Electrónico – Fidelidad*

<b>Correlaciones Gobierno Electrónico - Fidelidad</b>				
		Gobierno		
		Electronico	Fidelidad	
Rho de Spearman	Gobierno Electronico	Coefficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377
	Fidelidad	Coefficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

*Nota: Tabla de correlación resultado de la prueba estadística realizada*

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que existe una correlación entre Gobierno Electrónico y Fidelidad, dado el nivel de significancia ( $p < 0.05$ ) Rho de Spearman. El coeficiente de correlación es de 0.853 lo que señala una correlación Fuerte.

## V DISCUSIÓN

La satisfacción de los ciudadanos es un factor crítico y decisivo para usar de forma persistente los servicios de gobierno electrónico, ya que puede tener un impacto sustancial en el fracaso o el éxito de los planes que tiene el gobierno electrónico (Malik et al., 2016). Un gobierno electrónico bien diseñado da a los ciudadanos la impresión de transparencia, capacidad de respuesta y eficiencia, generando un mayor nivel de confianza y satisfacción. Por lo tanto, el gobierno electrónico permite a los ciudadanos comprender y analizar mejor las operaciones gubernamentales, lo que hace que el gobierno sea más responsable y receptivo (Ma & Zheng, 2019). A pesar de esto, existen deficiencias a nivel nacional en el tema del e-gobierno y la Municipalidad del distrito de Pacasmayo, no es una excepción. A continuación, se discutirán los resultados que se obtuvieron con los incluidos en el marco teórico.

Es posible comparar los valores obtenidos para el cumplimiento del objetivo general acerca de la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario con los antecedentes tomados en consideración. En la presente tesis que analizó la información obtenida de los usuarios de la municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2021, se obtuvo como resultado la existencia de una correlación entre Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario, dado el nivel de significancia ( $p < 0.05$ ) Rho de Spearman. Además, el coeficiente de correlación es de 0.932 lo que señala que la correlación es Muy fuerte. Similar resultado lo obtuvo *Montesinos (2017)* en su estudio aplicado a los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017, donde se reflejó mediante el empleo del Coeficiente de correlación de Rho Spearman, que existía evidencias suficientes para afirmar la relación entre al Gobierno electrónico y Satisfacción de los usuarios que requerían los servicios de dicha Municipaplidad. Dicha relación era positiva moderada con un valor de Rho = 0,582 y un nivel de valor significativo de  $p$  valor = 0.000 (menor que 0.05) .

El *gobierno electrónico* consiste en el empleo de las tecnologías por parte de las autoridades estatales con fines de informar, comunicar e interactuar con los ciudadanos, de manera que se es más sencillo el poder brindarles un servicio más llevadero y accesible que demuestre el buen manejo de gestión y las innovaciones

y mejoras puestas en marcha por las autoridades. Es así que, se decidió medir la variable Gobierno Electrónico, evaluando la opinión de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacasmayo, 2021 a través de la aplicación de los instrumentos. Se observó que con un 40,05% el nivel Muy Bajo fue el de mayor valor porcentual, para el nivel Bajo se observó un 20,16%, en el nivel medio se observó un 15,65%, para el nivel Alto se obtuvo un 6,63% y, por último, el nivel Muy Alto obtuvo un 17,51%. *Zarate (2020)* también midió dicha variable mediante una encuesta en la que participaron trabajadores de la Dirección de Admisión de la UNT. El autor identificó que 84.6% conocían entre poco o regular del marco normativo del gobierno electrónico, lo que evidenciaba un alto desconocimiento de las normas bases de la implementación del gobierno electrónico, poniendo en tela de juicio su real cumplimiento; además se determinó que el 92.3 % sabían poco o regular sobre la Ley de Gobierno Digital que establecía el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión del uso transversal de tecnologías digitales en los servicios brindados por las entidades de la Administración Pública. *Aranibar (2018)*, también obtuvo un resultado preocupante acerca del gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay, al encuestar acerca de la utilidad eficiente las de las TIC, siendo un 25,79%, de la muestra quien estuvo en Total desacuerdo, seguida de la opción solo en desacuerdo con un 24,47%, frente a la opción totalmente de acuerdo, presente con un 23, 68%. También evaluó la eficiencia y el carácter de fidedigno de la información brindada por el gobierno electrónico donde un 27,89%, destaca la opción De Acuerdo, seguida de la opción Indiferente con un 21,05%, frente a la opción de menor porcentaje totalmente de acuerdo, presente con un 20%. Otro autor que se refirió a la implementación del gobierno electrónico fue *Montesinos (2017)* quien tomó como población muestral a los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, los resultados obtenidos a partir de su análisis, fueron alentadores, con 46.45% para regular y 46.75% para bueno, presentando solo un 6.80% para el nivel malo. De la misma forma, se reflejaron resultados favorables, para *Quinte (2017)* quien al evaluar como el derecho de Acceso a la Información influía por la implementación del Gobierno Electrónico en el Distrito de San Martín de Porres, Lima, obtuvo que el 10.03% de los ciudadanos no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 46.37% respondió estar de acuerdo y el 46.60% respondió estar totalmente de acuerdo con

la implementación del e-gobierno pues influía en la mejora el derecho de Acceso a la Información. Siguiendo esta tendencia *Deisy y Llatas (2021)* realizaron, también una valoración a la variable gobierno electrónico según el punto de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de La Victoria de un 69% lo calificó como “muy bueno” y un 29% como “bueno”, debido a las medidas implementadas a causa de la llegada del covid-19, lo cual, dentro de lo malo, trajo para bien la aceleración del empleo de las TIC en la gestión pública. Se puede concluir, por tanto, que las investigaciones son únicas y contrastas, lo que puede deberse a las diferentes realidades estudiadas cada una con características particulares y en tiempos distintos. Pero, esto permite mencionar que es posible el realizar mejoras del servicio de e-gobierno, solo es cuestión de una buena gestión pública que lo implemente de la manera correcta.

La *satisfacción del usuario* es la meta de todo organismo perteneciente a cualquier sector, en el caso del gobierno, las autoridades se deben a la satisfacción de la ciudadanía, dado que ellos fueron los encargados de ponerlos en el cargo y es su responsabilidad el demostrar que todas sus palabras de campaña eran verídicas. Así que se decidió esta como la segunda variable de estudio y se midió a través del cuestionario preparado en función a la municipalidad distrital de Pacasmayo para el año 2021. Para la variable Satisfacción del Usuario se observó que con un 37,40% de ciudadanos opinaron por el nivel Muy Bajo para esta variable, siendo la tendencia debido a su mayor valor porcentual, para el nivel Bajo se observó un 18,83%, en el nivel medio se observó un 18,30%, el nivel Alto se mostró un 5,84% y por último el nivel Muy Alto con 19,63%. Por el contrario, *Montesinos (2017)* con respecto a la satisfacción de los usuarios, en este caso a los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, presentó valores como 91.12% para regular y 0.30% para bueno, y solo un 8.58% para el nivel malo. Por otro lado, *Franco y Cruz (2018)* se pronunciaron acerca de la satisfacción de los usuarios de trámites con el gobierno del estado de Oaxaca, refiriéndose a esta en función del tiempo de trámite y su relación de manera inversa, dado que, a mayor tiempo de duración para que se lleve a cabo el trámite, la satisfacción de los ciudadanos disminuía y viceversa. En esta variable, tampoco se pudo llegar a una tendencia con respecto a las variables, y es lógico

debido que la satisfacción depende del gobierno electrónico también reflejo características particulares para cada investigación.

Ahora, con respecto a la primera dimensión del gobierno electrónico, denominada *Presencia* se observó los ciudadanos usuarios de los servicios de e-gobierno de la municipalidad del Distrito de Pacasmayo opinaron de ella con un nivel Muy Bajo igual a 28,12%, con un 35,28% en el nivel Bajo, para el nivel medio la opinión correspondió a un 11,94%, para el nivel Alto se obtuvo un 14,06% y, por último, el nivel Muy Alto con un 10,61%. *Butt et al. (2019)* también realizó su investigación en función a las dimensiones tomadas en consideración en este estudio, lo que nos permitió discutir las. Sin embargo, su población de estudio no coincidió con la presente pues en vez de tomar a ciudadanos, su población fueron los sitios web de gobierno electrónico del portal web de Punjab en Pakistán, donde califico al 2,63% de ellos como portales sin presencia en la Web, del 63,16% consideró que poseían información estática mientras que tenían información dinámica 34,21% de los portales web.

Para la dimensión *Interacción*, el estudio observó que el nivel Muy Bajo fue el de mayor acogida por parte del 24,67% de los usuarios de los servicios de e-gobierno de la municipalidad del Distrito de Pacasmayo, con un 38,20% el nivel Bajo fue el de mayor valor porcentual, el valor porcentual para el nivel medio fue de 12,47%, para el nivel Alto se obtuvo un 15,12% y, por último, el nivel Muy Alto con un 9,55%. Por su parte, *Aranibar (2018)* evaluó también la interacción del gobierno electrónico, pero en caso el de la Municipalidad Provincial de Yungay con la población de usuarios de dicha localidad, de los cuales el 33.68% opino en total desacuerdo sobre la interacción, el 20.26% estuvo totalmente de acuerdo y el 19.74% en desacuerdo. Estos resultados fueron parecidos a los obtenidos en el estudio. Por otro lado, *Montesinos (2017)*, tuvo ideas diferentes a partir de sus resultados dado que los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla calificaron a la dimensión Interacción como regular para un porcentaje de 51.48% de los ciudadanos, es decir, más de la mitad, 41.72% como bueno, y un 6.80% opino por el nivel malo. No sucedió lo mismo con *Quinte (2017)*, quien, al analizar la forma en la que las personas interactuaban con las tecnologías que implementó el Gobierno Electrónico por la Municipalidad del distrito

de San Martín de Porres, obtuvo como resultados que el 9.34% de los encuestados respondió que no existía ninguna interacción, el 58.48% respondió que era mínima y el 32.18% respondió que siempre se podía interactuar. *Deisy y Llatas (2021)*, si tuvieron resultados alentadores respecto a la dimensión relacional que involucra la interacción, pero según la opinión de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de La Victoria, donde valoró un 46% como “bueno” y un 34% regular, demostrando así que la mejora de procesos y servicios todavía estaba en fase de implementación. *Barrezuela, Carpio y Suing (2017)*, también se mencionó al respecto al señalar que, en algunos casos, la opción de contacto de los ciudadanos estaba limitada únicamente a facilitar un número de teléfono o correo convencional. Por tanto, no había una intención clara de promover diálogos abiertos entre autoridades y ciudadanos, lo que perjudicaba la interacción. Por último, *Butt et al. (2019)* en su investigación realizada en Pakistán, se señaló a cerca de la dimensión interacción con otro tipo de juicio, pues consideró otros indicadores, siendo un 5,26% formularios no entregados, las descargas de formularios correspondieron a un 71,05% y las descarga y envió online con un 26,32%.

Para la dimensión *Transacción* se observó en el análisis de datos que representó el nivel Muy Bajo para un 20,95% de los ciudadanos del distrito de Pacasmayo que requerían de los servicios del e-gobierno de la municipalidad de la localidad, con un 29,97% el nivel Bajo fue el de mayor valor porcentual, el valor porcentual para el nivel medio fue de 9,28%, para el nivel Alto se obtuvo un 23,61% y por último el nivel Muy Alto con un 16,18%. *Montesinos (2017)* realizó análisis para esta dimensión, y los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de Ventanilla opinaron que era regular según un 44.38% de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 48.82% la consideró buena, y solo un 6.80% opino de ella en el nivel malo. Así *Butt et al. (2019)* en su investigación en base a una muestra conformada por los sitios web de gobierno electrónico del portal web de Punjab en Pakistán llegó a la conclusión que, solo había información sobre proyectos en un 55,26%, tarea parcial online en un 39% y toda la tarea en línea 5.26%. *Deisy y Llatas (2021)*, por otro lado, se refirieron a las transacciones realizadas a través del portal a partir de según la opinión de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de La Victoria donde el 3% menciona que nunca se realizaban transacciones a través del portal, el 11%

señaló que casi nunca, el 69% afirmó que casi siempre se realizaban y el 17% señaló que siempre.

Cerrando las dimensiones de Gobierno Electrónico, se estudio la dimensión *Transformación* donde se observó que el 25,46% de los usuarios del servicio del e-gobierno de la Municipalidad distrital de Pacasmayo votaron por un nivel muy bajo, seguido por un 30,50% que lo consideró en el nivel Bajo y además fue la tendencia por su mayor valor porcentual, el nivel medio fue de 11,41%, para el nivel Alto se obtuvo un 15,65% y por último el nivel Muy Alto con un 16,98%. Por otra parte, *Butt et al. (2019)* también evaluó dicha dimensión, pero sus opciones difirieron al encontrar como resultados *para el 50%* Sin integración, la Integración interna fue del 31,58% y la Integración externa 18,42%.

Siguiendo con las dimensiones de satisfacción al usuario donde a partir de la primera dimensión, *Confiabilidad*, se observó que un 37,93% de los usuarios del servicio del gobierno electrónico de la Municipalidad del Distrito de Pacasmayo señalaron un nivel Muy Bajo para la dimensión mencionada, creando así una tendencia en falta de confiabilidad pues era el nivel de mayor valor porcentual, para el nivel Bajo se observó un 19,89%, en el nivel medio se observó un 13,26%, para el nivel Alto se obtuvo un 10,34% y por último el nivel Muy Alto obtuvo un 18,57%

*Montesinos (2017)* no obtuvo los mejores valores, pero por lo menos fueron aceptables dado que, el 86.96% se consideró como regular y el 3.55% para bueno, solo un 9.47% opinó por el nivel malo. *Quinte (2017)*, mostró una mejor aceptación de la satisfacción del usuario dado que la confiabilidad de la información gubernamental municipal fue para el 18.69% considerada como regular, el 48.10% dijo que el nivel era bueno, y el 33.22% respondió por un nivel muy bueno.

Las dimensiones siguientes para la variable satisfacción al usuario no pudieron ser comparadas y contrastadas debido a falta de información de estos aspectos en los antecedentes citados, este contexto limitó parte de la discusión presente en este capítulo.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe una correlación muy fuerte entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el área de obras en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – La Libertad - 2021, demostrado mediante las pruebas de correlación utilizando el Rho de Spearman, de las que se obtuvo un valor de 0,932 con un nivel de significancia ( $p < 0.05$ ).
2. Dados los resultados referentes a Gobierno Electrónico se concluye que el nivel de implementación y acción del gobierno electrónico en el área de obras en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – La Libertad - 2021 se encuentra, en las opiniones de los encuestados, en su mayor parte en un nivel Muy Bajo, esto representado en el valor de 40,05%, seguido de un 20,16% en un nivel Bajo, lo consideran en un nivel Muy Alto el 17,51%, en un nivel Medio el 15,65% y finalmente lo perciben en un nivel Alto el 6,63%.
3. Dados los resultados referentes a Satisfacción del usuario se concluye que el nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de obras en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – La Libertad - 2021 se encuentra, en las opiniones de los encuestados, en su mayor parte en un nivel Muy Bajo, esto representado en el valor de 37,40%, seguido de un 19,63% en un nivel Muy Alto, lo consideran en un nivel Bajo el 18,83%, en un nivel Medio el 18,30% y finalmente lo perciben en un nivel Alto el 5,84%.
4. Existe una correlación muy fuerte entre el gobierno electrónico y la confiabilidad en el área de obras en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – La Libertad - 2021, demostrado mediante las pruebas de correlación utilizando el Rho de Spearman, de las que se obtuvo un valor de 0,908 con un nivel de significancia ( $p < 0.05$ ).
5. Existe una correlación muy fuerte entre el gobierno electrónico y la Validez en el área de obras en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – La Libertad - 2021, demostrado mediante las pruebas de correlación utilizando el Rho de Spearman, de las que se obtuvo un valor de 0,903 con un nivel de significancia ( $p < 0.05$ ).
6. Existe una correlación fuerte entre el gobierno electrónico y la Fidelidad en el área de obras en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – La Libertad - 2021, demostrado mediante las pruebas de correlación utilizando el Rho de

Spearman, de las que se obtuvo un valor de 0,853 con un nivel de significancia ( $p < 0.05$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Es recomendable que el presidente y sus ministros como cabeza de Estado, intervenga en el mejoramiento del gobierno electrónico en todos sus campos, dado que este es llevado en otros países con mucha mayor tecnología y alcance. El gobierno electrónico o e-gobierno es la tendencia actual, donde la mayoría de situaciones son solucionadas de manera electrónica y no presencialmente. Así que es deber de las autoridades del Estado intervenir, permitiendo y cerciorando la inversión en el e-gobierno peruano.
2. El congreso debe de establecer una ley que ponga a el gobierno electrónico como política de estado, esto implica que el estado en su conjunto pueda disponer los recursos necesarios para la implementación eficaz y de calidad del gobierno electrónico.
3. Las autoridades municipales tienen el deber emplear de manera coherente y satisfactoria los recursos económicos que le son administrados, de manera que se obtengan los mayores beneficios para las localidades bajo su cargo. Y cumplan con las responsabilidades que les ha sido encomendada desde la imposición de su cargo por el voto popular.
4. Las universidades deben realizar proyectos para poder implementar el gobierno electrónico, como centros de investigación para la propuesta cambios o creación de nuevas tecnologías.

## REFERENCIAS

- Aguirre, P. F. A., Vásquez, P. I. C., Villamarin, E. D. M., y Ortiz, L. F. P. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/656>
- Alcívar Acosta, S. V. (2018). Marketing relacional para generar fidelidad hacia los clientes de la boutique Very chic, sector norte, ciudad de Guayaquil (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2018.). <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2122/1/T-ULVR-1923.pdf>
- Alderete, M. V., & Díaz, L. (2020). ¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? El caso de la ciudad de Bahía Blanca, Argentina. *DAAPGE: Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestion Estatal*, 20(34), 77-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878535>
- Anta, R., Bendersky, M. y Valenti, P. (2004). Estrategias de gobierno electrónico: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos. <https://publications.iadb.org/es/manualgob-estrategias-de-gobierno-electronico-la-definicion-de-un-modelo-de-analisis-y-estudio-de>
- Aranibar Quenhua, P. O. (2018). Gobierno Electrónico Y Su Implicancia En La Gestión Pública En La Municipalidad Provincial De Yungay Año 2016-2017. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/398852>
- Barrezuela, P, Carpio, L. y Suing, A. (2017). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios del Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559444>
- Botha, D. (2016). Women in mining still exploited and sexually harassed. *SA Journal of Human Resource Management*, 14(1), 1-12. [https://repository.nwu.ac.za/bitstream/handle/10394/23615/2016Women\\_in\\_mining.pdf?sequence=1](https://repository.nwu.ac.za/bitstream/handle/10394/23615/2016Women_in_mining.pdf?sequence=1)
- Butt, N., Warraich, N. F., & Tahira, M. (2019). Development level of electronic government services: An empirical study of e-government websites in

- Pakistan. *Global knowledge, memory and communication*.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/GKMC-05-2018-0045/full/html>
- Castillo Valenzuela, M. C., Cruces Hernández, L., & Guerra Goglios, M. D. L. Á. (2016). La veracidad de la información expuesta en las redes sociales. *Revista Educación y tecnología*, (9), 26-40.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6148884.pdf>
- Chiang, I., Cuttler, C., Jhangiani, R., & Leighton, D. C. (5 de setiembre de 2020). *Non-Experimental Research (Summary)*. Social Sciences Library.  
<https://socialsci.libretexts.org/@go/page/19656>
- Contraloría General de la República. (21 de abril de 2021). *Ciudadanos de Pacasmayo alertaron deficiencias en obras públicas y contrataciones*. Gob.pe. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/483649-ciudadanos-de-pacasmayo-alertaron-deficiencias-en-obras-publicas-y-contrataciones>
- De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en las plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias administrativas*, 15, 3-14.  
<https://www.academica.org/pablo.de.grande/60.pdf>
- Deisy Otilia Silva Morales, E., y Llatas, F. D. H. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1).  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1549>
- Deulkar, N. W., & Sadanshiv, R. M. (2021). Research Methodology in Social Sciences: A New Perspective. *RESEARCH JOURNEY*, 97.  
<http://spkcollege.org/wp-content/uploads/2021/07/Special-Issue-269-A-SPKM-Sawantwadi.pdf#page=98>
- Fariño, J. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP Código ISSN*, 2588, 0551. <https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf>

- Fernández, T. D., y Díaz, A. S. (2018). Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3).  
<https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55/59>
- Franco Ríos, J. L., & Cruz Meléndez, C. A. (2018). Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. Encrucijada, *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (30), 25-54.
- Franco Ríos, J. L., y Cruz Meléndez, C. A. (2018). Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. Encrucijada, *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (30), 25-54.  
<http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/65678>
- Gao, X., & Lee, J. (2017). E-government services and social media adoption: Experience of small local governments in Nebraska state. *Government Information Quarterly*, 34(4), 627-634.  
<https://fardapaper.ir/mohavaha/uploads/2018/02/Fardapaper-E-government-services-and-social-media-adoption-Experience-of-small-local-governments-in-Nebraska-state.pdf>
- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Guamán Tumbaco, J. E. (2019). Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil. [Tesis para titulado]  
 Repositorio Digital UCSG.  
<http://201.159.223.180/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2018). *La Libertad Resultados Definitivos Tomo I*.

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1575/13TOMO\\_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1575/13TOMO_01.pdf)

- Ma, L., & Zheng, Y. (2019). National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3), 506-526. [https://www.researchgate.net/profile/Liang-Ma-32/publication/318576818\\_National\\_e-government\\_performance\\_and\\_citizen\\_satisfaction\\_a\\_multilevel\\_analysis\\_across\\_European\\_countries/links/5a2fa1430f7e9bfe81705bbf/National-e-government-performance-and-citizen-satisfaction-a-multilevel-analysis-across-European-countries.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Liang-Ma-32/publication/318576818_National_e-government_performance_and_citizen_satisfaction_a_multilevel_analysis_across_European_countries/links/5a2fa1430f7e9bfe81705bbf/National-e-government-performance-and-citizen-satisfaction-a-multilevel-analysis-across-European-countries.pdf)
- Magallanes Montero, A. H. (2020). *Desarrollo urbano y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres año, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64270/Magallanes\\_MAH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64270/Magallanes_MAH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Malik, B. H., Shuqin, C., Mastoi, A. G., Gul, N., & Gul, H. (2016). Evaluating citizen e-satisfaction from e-government services: A case of Pakistan. *European Scientific Journal*, 12(5). <https://core.ac.uk/reader/328025340>
- Matheus, S. (2017). Indicadores de transparencia de sitios web venezolanos de gobierno electrónico. *Quórum Académico*, 14(1), 126-144. <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199053181006.pdf>
- Mego Cervera, D. (2020). *Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba-2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64360/Mego\\_CD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64360/Mego_CD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Meléndez Biminchumo, J. E. (2018). El gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Máncora, año 2018. [tesis para

- licenciatura]. Repositorio de la UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28583>
- Mensah, I. K. (2019). Impact of government capacity and E-government performance on the adoption of E-Government services. *International Journal of Public Administration*, (86).  
[https://www.researchgate.net/profile/Isaac-Mensah-2/publication/333884412\\_Impact\\_of\\_Government\\_Capacity\\_and\\_E-Government\\_Performance\\_on\\_the\\_Adoption\\_of\\_E-Government\\_Services/links/5d0af18ba6fdcc35c15bbfc4/Impact-of-Government-Capacity-and-E-Government-Performance-on-the-Adoption-of-E-Government-Services.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Isaac-Mensah-2/publication/333884412_Impact_of_Government_Capacity_and_E-Government_Performance_on_the_Adoption_of_E-Government_Services/links/5d0af18ba6fdcc35c15bbfc4/Impact-of-Government-Capacity-and-E-Government-Performance-on-the-Adoption-of-E-Government-Services.pdf)
- Montesinos, L. V. (2017) El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. [tesis para maestría]. Repositorio de la UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9036/Montesinos\\_BLV.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9036/Montesinos_BLV.pdf?sequence=1)
- Narrea Laura, F. M. (2017). Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI. [tesis para licenciatura]. Repositorio de la PUPC.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NARREA%20LAURA\\_FRACNISCO\\_MODELANDO.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NARREA%20LAURA_FRACNISCO_MODELANDO.pdf?sequence=1)
- Obez, R. M., Avalos Olivera, L. I., Steier, M. S., & Balbi, M. M. (2018). *Técnicas mixtas de recolección de datos en la investigación cualitativa: proceso de construcción de las prácticas evaluativas de los profesores expertos en la UNNE* [Archivo PDF].  
[https://repositorio.unne.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/27656/R-IUNNE\\_FHUM\\_AC\\_Obez-AvalosOlivera-Steier.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unne.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/27656/R-IUNNE_FHUM_AC_Obez-AvalosOlivera-Steier.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OCDE (2015), Gobierno abierto en América Latina, Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública, OCDE Publishing.  
<https://doi.org/10.1787/9789264225787-es>

- Oszlak, O., y Kaufman, E. (2014). Teoría y práctica del gobierno abierto. Red Gealc, OEA, IDRC.  
<http://redinpae.org/recursos/kaufman-oszlak.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros y Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú.  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3\\_pdfsam\\_libro\\_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Quinte Gonzales, I. M. (2017). Implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres-Lima.  
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/204>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146.  
[https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321\\_Diseño\\_de\\_investigación\\_de\\_Corte\\_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseño-de-investigación-de-Corte-Transversal.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Diseño_de_investigación_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseño-de-investigación-de-Corte-Transversal.pdf)
- Ros Gálvez, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. [tesis para doctorado]. Repositorio de la UCAM.  
<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>
- Ruelas, A. L., y Arámburo, P. P. (2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. *UNRevista*, 1(3), 1-11.  
[https://www.researchgate.net/profile/Ana-Ruelas-2/publication/28132184\\_El\\_Gobierno\\_Electronico\\_Su\\_Estudio\\_y\\_Perspectivas\\_de\\_Desarrollo/links/5762175908ae244d0372d233/EI-Gobierno-Electronico-Su-Estudio-y-Perspectivas-de-Desarrollo.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ana-Ruelas-2/publication/28132184_El_Gobierno_Electronico_Su_Estudio_y_Perspectivas_de_Desarrollo/links/5762175908ae244d0372d233/EI-Gobierno-Electronico-Su-Estudio-y-Perspectivas-de-Desarrollo.pdf)
- Sachan, A., Kumar, R., & Kumar, R. (2018). Examining the impact of e-government service process on user satisfaction. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JGOSS-11-2017-0048/full/html>

- Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39-50. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X18300960>
- Seeram, E. (2019). An overview of correlational research. *Radiologic technology*, 91(2), 176-179. <http://www.radiologictechnology.org/content/91/2/176.extract#>
- Sifuentes León, O. G. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo*. [tesis para maestría]. Repositorio de la UNT. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Stoiciu, A. (2019). El Papel de la gobernanza electrónica en la reducción de la brecha digital. Naciones Unidas, Crónica ONU. <https://www.un.org/es/chronicle/article/el-papel-de-la-gobernanza-electronica-en-la-reduccion-de-la-brecha-digital>
- Taherdoost, H. (2016). Validity and reliability of the research instrument; how to test the validation of a questionnaire/survey in a research. *How to test the validation of a questionnaire/survey in a research*, 5(3), 28-36. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02546799/document>
- Valdez Arango, A. (2018). Satisfacción del usuario en sedes Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018. <https://upica.edu.pe/wp-content/uploads/2017/12/INVESTIGACIO%CC%81N-PROGRAMA-DE-DERECHO.pdf>
- Vargas, I., Mucha, J., Fernández, E., Ibarguen, F., y Condorí, F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones*, 111-

123.

<http://www.revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>

Weinbaum, C., Landree, E., Blumenthal, M. S., Piquado, T., & Gutierrez, C. I. (2018). *Ethics in Scientific Research: An Examination of Ethical Principles and Emerging Topics*. California, Estados Unidos: RAND Corporation. <https://apps.dtic.mil/sti/pdfs/AD1096839.pdf>

West, E. (2019). Ethics and integrity in nursing research. En Iphofen R. (eds). *Handbook of research ethics and scientific integrity* (pp. 1051-1069). Cham, Suiza: Springer Nature Switzerland AG. [https://www.researchgate.net/profile/Edith-West/publication/334898789\\_Ethics\\_and\\_Integrity\\_in\\_Nursing\\_Research/inks/5d44827b92851cd0469c1b82/Ethics-and-Integrity-in-Nursing-Research.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Edith-West/publication/334898789_Ethics_and_Integrity_in_Nursing_Research/inks/5d44827b92851cd0469c1b82/Ethics-and-Integrity-in-Nursing-Research.pdf)

Yáñez, J. F. R. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>

Zarate Alvarado, C. C. (2020). Gobierno electrónico y gestión de la calidad en la dirección de admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45264/Zarate\\_ACC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45264/Zarate_ACC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo es la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el área de obras en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – La Libertad - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de implementación y acción del gobierno electrónico de los servicios del área de obras en la municipalidad Distrital de Pacasmayo, La Libertad - 2021?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del área de obras ante los servicios del gobierno electrónico en el área de obras en la municipalidad Distrital de Pacasmayo, la libertad - 2021?</li> <li>- ¿Cómo es la relación del servicio del gobierno electrónico con las dimensiones de la satisfacción del usuario en el área en la municipalidad Distrital de Pacasmayo, La Libertad - 2021?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el área de obras en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – La Libertad - 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Determinar el nivel de implementación y acción del gobierno electrónico de los servicios del área de obras en la municipalidad Distrital de Pacasmayo, La Libertad - 2021</li> <li>-Determinar el nivel de satisfacción del usuario del área de obras ante los servicios del gobierno electrónico en el área de obras en la municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2021</li> <li>-Establecer la relación del servicio del gobierno electrónico con las dimensiones y la satisfacción del usuario en el área de obras en la municipalidad Distrital de Pacasmayo, La Libertad - 2021</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación directa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el área de obras en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – La Libertad - 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El nivel de implementación electrónico es bajo y acción del gobierno electrónico de los servicios del área de obras en la municipalidad distrital de Pacasmayo La Libertad - 2021</li> <li>-El nivel de satisfacción es bajo del usuario del área de obras ante los servicios del gobierno electrónico en el área de obras en la municipalidad Distrital de Pacasmayo, La Libertad - 2021</li> <li>-Existe relación directa y significativa del servicio del gobierno electrónico con las dimensiones de la satisfacción del usuario en el área de obras en la municipalidad Distrital de Pacasmayo, La Libertad - 2021</li> </ul>	<p><b>V1</b> Gobierno electrónico</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Presencia. Interacción. Transacción. Transformación.</p> <p><b>V2</b> La satisfacción del usuario</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Confiabilidad Validez Fidelidad</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Aplicada, correlacional. Cuantitativo.</p> <p><b>Según su diseño:</b> No experimental, transversal</p> <p><b>Población:</b> Población: 20 028 ciudadanos del Distrito de Pacasmayo, 2021 (INEI, 2018, p. 261)</p> <p><b>Muestra:</b> 377 ciudadanos del Distrito de Pacasmayo</p> $n = \frac{(Z^2) * (\alpha^2) * (N)}{(e^2)(N - 1) + (Z^2)(\alpha^2)}$ $n = \frac{(1.96^2) * (0.5^2) * (20028)}{(0.05^2)(20028 - 1) + (1.96^2)(0.5^2)}$ $n = \frac{19234.891}{51.0279}$ <p><math>n = 377</math> ciudadanos del Distrito de Pacasmayo</p> <p><b>Técnica:</b> Encuestas</p> <p><b>Instrumento:</b> - Cuestionario</p>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gobierno electrónico	El concepto de "gobierno electrónico" puede definirse como la utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones de las TIC en las agencias gubernamentales para que se mejore la calidad de los servicios y la información que se proporcionan a los ciudadanos; mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión pública y aumentar en gran medida la transparencia del sector público y participación ciudadana. (Organización de los estados americanos, s. f.)	Gobierno electrónico será medido mediante cuestionario elaborado por Mego (2020)	Presencia.	Buscador online	Cuantitativa ordinal -Likert
				Plano municipal	
				Mapa web	
			Interacción.	Servicio móvil	
				Call center municipal	
				Correo municipal	
			Transacción.	Carpeta ciudadana	
				Tramites online	
				Web institucional	
				Transacciones en red	
Transformación	Servicio de mensajería				
Satisfacción del usuario	Proviene directamente de la calidad del servicio, Sus características o la información que proporciona y constituye información muy importante sobre el éxito o fracaso del sistema para cumplir con sus expectativas. (Rey, 2000)	Satisfacción del usuario será medida mediante cuestionario elaborado por Magallanes (2020)	Confiabilidad	Desempeño de servicio	Cuantitativa ordinal-Likert
				Prestación de servicio	
				Solución de problema	
			Validez	Servicio adecuado	
				Servicio eficaz	
				Evaluación de servicio	
			Fidelidad	Aptitud	
				Actitud	
				Comportamiento	

## MATRIZ DE MARCO TEÓRICO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
2.1. Antecedentes		
<b>VARIABLE 1:</b> 2.2. BASES TEÓRICAS 2.2.1. GOBIERNO ELECTRÓNICO	Presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de eficacia del trámite documentario online de la municipalidad distrital de Pacasmayo.</li> <li>Facilidad para ubicar la municipalidad distrital de Pacasmayo en los planos.</li> <li>Nivel de incomodidad para poder ubicar las instalaciones municipalidad distrital de Pacasmayo a través de un mapa satelital.</li> </ul>
	Interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilidad del servicio móvil para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en la municipalidad distrital de Pacasmayo.</li> <li>Número de capacitaciones sobre el call center en la municipalidad distrital de Pacasmayo.</li> </ul> Eficiencia del correo institucional la municipalidad distrital de Pacasmayo al compartir información con sus usuarios.
	Transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de controles de seguridad para el almacenamiento de la información de los ciudadanos en la municipalidad distrital de Pacasmayo.</li> <li>Eficiencia de los trámites online para ahorrar tiempo y para poder realizar sus actividades.</li> <li>Nivel de comodidad para poder realizar sus procesos de pagos a través de la red.</li> <li>Eficacia del servicio de la web institucional la municipalidad distrital de Pacasmayo.</li> </ul> Eficiencia del servicio de mensajería.

	Transformación	Influencia de la participación ciudadana en el cambio digital de este gobierno.
<b>VARIABLE 2:</b> 2.2.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatividad de la función que realiza los servidores de la municipalidad distrital de Pacasmayo ante el usuario.</li> <li>• Nivel del servicio ofrecido al usuario.</li> <li>• Eficiencia del personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo en atención a los reclamos del usuario.</li> <li>• Interés del servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo al atender a los usuarios.</li> <li>• Utilidad del servicio que se brinda al usuario.</li> <li>• Confianza del usuario en el trabajador de la municipalidad distrital de Pacasmayo al brindar alternativas de solución ante sus reclamos.</li> </ul> Muestra de amabilidad del trabajador de la municipalidad distrital de Pacasmayo al usuario cuando es atendido.
	Validez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del horario de atención a los usuarios por parte del trabajador de la municipalidad distrital de Pacasmayo.</li> <li>• Eficacia de las soluciones brindadas por el servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo ante los reclamos del usuario.</li> <li>• Eficiencia de la información que brinda el servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo al usuario.</li> <li>• Grado de capacitación en que se encuentra la municipalidad distrital de Pacasmayo para absolver las dudas de los usuarios.</li> <li>• Nivel de implementación logística del personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo para realizar su trabajo.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de empatía del servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo en la atención al usuario.</li> <li>• Progreso de la municipalidad distrital de Pacasmayo en su atención debido a los reclamos y sugerencias del usuario.</li> <li>• Eficiencia del personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo para realizar sus funciones.</li> </ul>
	Fidelidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia de la información brindada por el personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo en forma adecuada y clara a los usuarios.</li> <li>• Nivel de comportamiento que el personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo muestra en la función que desempeña.</li> <li>• Aptitud que la municipalidad distrital de Pacasmayo realiza con su trabajo.</li> <li>• Grado de justicia que la municipalidad distrital de Pacasmayo demuestra ser en todas las actividades que viene realizando.</li> <li>• Empatía por parte de la municipalidad distrital de Pacasmayo con los usuarios.</li> </ul>
2.2.3. GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
2.3 MARCO CONCEPTUAL	GOBIERNO ELECTRÓNICO SATISFACCIÓN USUARIO MUNICIPALIDAD	

## MATRIZ DE INSTRUMENTOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ÍTEMS	ÍTEMS
Gobierno electrónico	Presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de eficacia del trámite documentario online de la municipalidad distrital de Pacasmayo.</li> <li>Facilidad para ubicar la municipalidad distrital de Pacasmayo en los planos.</li> <li>Nivel de incomodidad para poder ubicar las instalaciones municipalidad distrital de Pacasmayo a través de un mapa satelital.</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera eficaz el trámite documentario online de la municipalidad distrital de Pacasmayo?</li> <li>¿Le fue fácil ubicar la municipalidad distrital de Pacasmayo en los planos?</li> <li>¿Le resulta incómodo poder ubicar las instalaciones municipalidad distrital de Pacasmayo a través de un mapa satelital?</li> </ul>
	Interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilidad del servicio móvil para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en la municipalidad distrital de Pacasmayo.</li> <li>Número de capacitaciones sobre el call center en la municipalidad distrital de Pacasmayo.</li> <li>Eficiencia del correo institucional la municipalidad distrital de Pacasmayo al compartir información con sus usuarios.</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Crees que el servicio móvil es de utilidad para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en la municipalidad distrital de Pacasmayo?</li> <li>¿Recibiste algún tipo de capacitación sobre el call center en la municipalidad distrital de Pacasmayo?</li> <li>¿Crees que el correo institucional la municipalidad distrital de Pacasmayo es eficiente al compartir información con sus usuarios?</li> </ul>
	Transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de controles de seguridad para el almacenamiento de la información de los ciudadanos en la municipalidad distrital de Pacasmayo.</li> <li>Eficiencia de los trámites online para ahorrar tiempo y para poder realizar sus actividades.</li> <li>Nivel de comodidad para poder realizar sus procesos de pagos a través de la red.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted que se aplican adecuados controles de seguridad para el almacenamiento de la información de los ciudadanos en la municipalidad distrital de Pacasmayo?</li> <li>¿Cree que los trámites online son más eficaces y le ahorran mucho tiempo para poder realizar sus actividades?</li> <li>¿Le resulta más cómodo poder realizar sus procesos de pagos a través de la red?</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia del servicio de la web institucional la municipalidad distrital de Pacasmayo.</li> <li>• Eficiencia del servicio de mensajería.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera eficaz el servicio de la web institucional la municipalidad distrital de Pacasmayo?</li> <li>• ¿Cuentan con un servicio de mensajería óptimo y eficaz?</li> </ul>
	Transformación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia de la participación ciudadana en el cambio digital de este gobierno.</li> </ul>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Piensas que la participación ciudadana influenciara en el cambio digital de este gobierno?</li> </ul>
Satisfacción del usuario	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatividad de la función que realiza los servidores de la municipalidad distrital de Pacasmayo ante el usuario.</li> <li>• Nivel del servicio ofrecido al usuario.</li> <li>• Eficiencia del personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo en atención a los reclamos del usuario.</li> <li>• Interés del servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo al atender a los usuarios.</li> <li>• Utilidad del servicio que se brinda al usuario.</li> <li>• Confianza del usuario en el trabajador de la municipalidad distrital de Pacasmayo al brindar alternativas de solución ante sus reclamos.</li> <li>• Muestra de amabilidad del trabajador de la municipalidad distrital de Pacasmayo al usuario cuando es atendido.</li> </ul>	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted que la función que realiza los servidores de la municipalidad distrital de Pacasmayo ante el usuario es óptima?</li> <li>• ¿Cree usted que el servicio ofrecido al usuario es adecuado?</li> <li>• ¿Cree usted que el personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo presta atención a los reclamos del usuario?</li> <li>• ¿Cree usted que el servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo muestra interés al atender a los usuarios?</li> <li>• ¿Cree usted que el servicio que se brinda al usuario es acorde a sus expectativas?</li> <li>• ¿Cree usted que el usuario confía en que el trabajador de la municipalidad distrital de Pacasmayo le brinda alternativas de solución ante sus reclamos?</li> <li>• ¿Cree usted que el trabajador de la municipalidad distrital de Pacasmayo muestra amabilidad al usuario cuando es atendido?</li> </ul>
	Validez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del horario de atención a los usuarios por parte del trabajador de la municipalidad distrital de Pacasmayo.</li> <li>• Eficacia de las soluciones brindadas por el servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo ante los reclamos del usuario.</li> </ul>	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted que el trabajador de la municipalidad distrital de Pacasmayo cumple con respetar el horario de atención a los usuarios?</li> <li>• ¿Cree usted que las soluciones brindadas por el servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo ante los reclamos del usuario son adecuada y oportuna?</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia de la información que brinda el servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo al usuario.</li> <li>• Grado de capacitación en que se encuentra la municipalidad distrital de Pacasmayo para absolver las dudas de los usuarios.</li> <li>• Nivel de implementación logística del personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo para realizar su trabajo.</li> <li>• Grado de empatía del servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo en la atención al usuario.</li> <li>• Progreso de la municipalidad distrital de Pacasmayo en su atención debido a los reclamos y sugerencias del usuario.</li> <li>• Eficiencia del personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo para realizar sus funciones.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted que la información que brinda el servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo satisface las perspectivas del usuario?</li> <li>• ¿Cree usted que la municipalidad distrital de Pacasmayo se encuentra debidamente capacitado para absolver las dudas de los usuarios?</li> <li>• ¿Cree usted que el personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo se encuentra con la debida implementación logística para realizar su trabajo?</li> <li>• ¿Cree usted que el servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo atiende con empatía y buen ánimo al usuario?</li> <li>• ¿Cree usted que la municipalidad distrital de Pacasmayo ha mejorado su atención debido a los reclamos y sugerencias del usuario?</li> <li>• ¿Cree usted que el personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo cuenta con la suficiente capacidad para realizar sus funciones?</li> </ul>
	Fidelidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia de la información brindada por el personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo en forma adecuada y clara a los usuarios.</li> <li>• Nivel de comportamiento que el personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo muestra en la función que desempeña.</li> <li>• Aptitud que la municipalidad distrital de Pacasmayo realiza con su trabajo.</li> <li>• Grado de justicia que la municipalidad distrital de Pacasmayo demuestra ser</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted que el personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios?</li> <li>• ¿Cree usted que el personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo muestra un comportamiento adecuado y coherente a la función que desempeña?</li> <li>• ¿Cree usted que la municipalidad distrital de Pacasmayo realiza con aptitud su trabajo?</li> <li>• ¿Cree usted que la municipalidad distrital de Pacasmayo ha demostrado ser justo</li> </ul>

		<p>en todas las actividades que viene realizando.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Empatía por parte de la municipalidad distrital de Pacasmayo con los usuarios.</li></ul>		<p>ante todas las actividades que viene realizando?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cree usted que la municipalidad distrital de Pacasmayo tiene empatía con los usuarios por parte de los trabajadores de la entidad pública?</li></ul>
--	--	--	--	---

## CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X los recuadros correspondientes a cada pregunta correspondiente al cuestionario de gobierno electrónico de mi tesis. Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2021. Gracias por su participación.

### ESCALA VALORATIVA

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>D1: Presencia</b>						
1	¿Considera eficaz el trámite documentario online de la municipalidad?					
2	¿Le fue fácil ubicar la municipalidad Distrital de Pacasmayo en los planos?					
3	¿Le resulta incómodo poder ubicar las instalaciones de la municipalidad a través de un mapa satelital?					
<b>D2: Interacción</b>						
4	¿Crees que el servicio móvil es de utilidad para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en el Municipalidad?					
5	¿Recibiste algún tipo de capacitación sobre gestión call center en la municipalidad?					
6	¿Crees que el correo institucional de la municipalidad es eficiente al compartir información con sus usuarios?					
<b>D3: Transacción</b>						
7	¿Aplican controles de seguridad para el almacenamiento de las carpetas ciudadanas en la ¿Municipalidad?					
8	¿Cree que los tramites online son más eficaces y le ahorran mucho tiempo para poder realizar sus actividades?					
9	¿Le resulta más cómodo poder realizar sus procesos de pagos a través de la red?					
10	¿Considera eficaz el servicio de la web institucional de la municipalidad?					
11	¿Cuentan con un servicio de mensajería óptimo y eficaz?					
<b>D4: Transformación</b>						
12	¿Piensas que la participación ciudadana influenciara en el cambio digital de este gobierno?					

*Fuente: Adaptado de (Mego, 2020)*

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X los recuadros correspondientes a cada pregunta correspondiente al cuestionario de gobierno electrónico de mi tesis. Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2021. Gracias por su participación.

### ESCALA VALORATIVA

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>Confiabilidad</b>					
1. ¿Cree usted que la función que realiza los servidores de la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo ante el usuario es óptima?					
2. ¿Cree usted que el servicio ofrecido al usuario es adecuado?					
3. ¿Cree usted que el personal de la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo presta atención a los reclamos del usuario?					
4. ¿Cree usted que el servidor de la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo muestra interés al atender a los usuarios?					
5. ¿Cree usted que el servicio que se brinda al usuario es acorde a sus expectativas?					
6. ¿Cree usted que el usuario confía en que el trabajador de la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo le brinda alternativas de solución ante sus reclamos?					
7. ¿Cree usted que el trabajador de la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo muestra amabilidad al usuario cuando es atendido?					
<b>Validez</b>					
8. ¿Cree usted que el trabajador de la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo cumple con respetar el horario de atención a los usuarios?					
9. ¿Cree usted que las soluciones brindadas por el servidor de la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo ante los reclamos del usuario son adecuada y oportuna?					
10. ¿Cree usted que la información que brinda el servidor de la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo satisface las perspectivas del usuario?					
11. ¿Cree usted que la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo se encuentra debidamente capacitado para absolver las dudas de los usuarios?					
12. ¿Cree usted que el personal de la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo se encuentra con la debida implementación logística para realizar su trabajo?					

13. ¿Cree usted que el servidor de la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo atiende con empatía y buen ánimo al usuario?					
14. ¿Cree usted que la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo ha mejorado su atención debido a los reclamos y sugerencias del usuario?					
<b>Fidelidad</b>					
15. ¿Cree usted que el personal de la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo cuenta con la suficiente capacidad para realizar sus funciones?					
16. ¿Cree usted que el personal de la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios?					
17. ¿Cree usted que el personal de la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios?					
18. ¿Cree usted que la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo realiza con aptitud su trabajo?					
19. ¿Cree usted que la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo ha demostrado ser justo ante todas las actividades que viene realizando?					
20. ¿Cree usted que la Municipalidad de Distrital de Pacasmayo tiene empatía con los usuarios por parte de los trabajadores de la entidad pública?					

**Fuente: Adaptado de (Magallanes, 2020)**

## CONFIABILIDAD

### Confiabilidad General

<b>Estadísticas de fiabilidad General</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.951	31

El Alpha de Cronbach General es de 0.951 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad excelente y se puede usar para los fines de este trabajo.

### Confiabilidad Variable Gobierno Electronico

<b>Estadísticas de fiabilidad de Gobierno Electronico</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.852	12

El Alpha de Cronbach de la variable Gobierno Electrónico es de 0.852 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede usar para los fines de este trabajo.

### Confiabilidad Dimensión Presencia

<b>Estadísticas de fiabilidad Dimension Presencia</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.734	3

El Alpha de Cronbach de dimensión Presencia es de 0.734 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad aceptable y se puede usar para los fines de este trabajo.

### Confiabilidad Dimensión Interacción

<b>Estadísticas de fiabilidad de Dimension Interacción</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.746	3

El Alpha de Cronbach de dimensión Interacción es de 0.746 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad aceptable y se puede usar para los fines de este trabajo.

---

<b>Estadísticas de fiabilidad de Satisfacción del usuario</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.958	19

---

El Alpha de Cronbach de la variable Satisfacción del usuario es de 0.958 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad excelente y se puede usar para los fines de este trabajo.

### **Confiabilidad Dimensión Transacción**

---

<b>Estadísticas de fiabilidad Dimensión Transacción</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.814	7

---

El Alpha de Cronbach de dimensión Transacción es de 0.814 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede usar para los fines de este trabajo.

### **Confiabilidad Dimensión Confiabilidad**

---

<b>Estadísticas de fiabilidad Dimensión Confiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.880	7

---

El Alpha de Cronbach de Dimensión Confiabilidad es de 0.880 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede usar para los fines de este trabajo.

### **Confiabilidad Dimensión Validez**

---

**Estadísticas de  
fiabilidad de  
Dimensión Validez**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.903	8

---

El Alpha de Cronbach de Dimensión Validez es de 0.903 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad excelente y se puede usar para los fines de este trabajo.

**Confiabilidad Dimensión Fidelidad**

---

**Estadísticas de  
fiabilidad de  
Dimension Fidelidad**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.879	4

---

El Alpha de Cronbach de Dimensión Fidelidad es de 0.879 lo que quiere decir que tiene una confiabilidad buena y se puede usar para los fines de este trabajo.

## FIGURAS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Figura 1. *Gobierno electrónico*

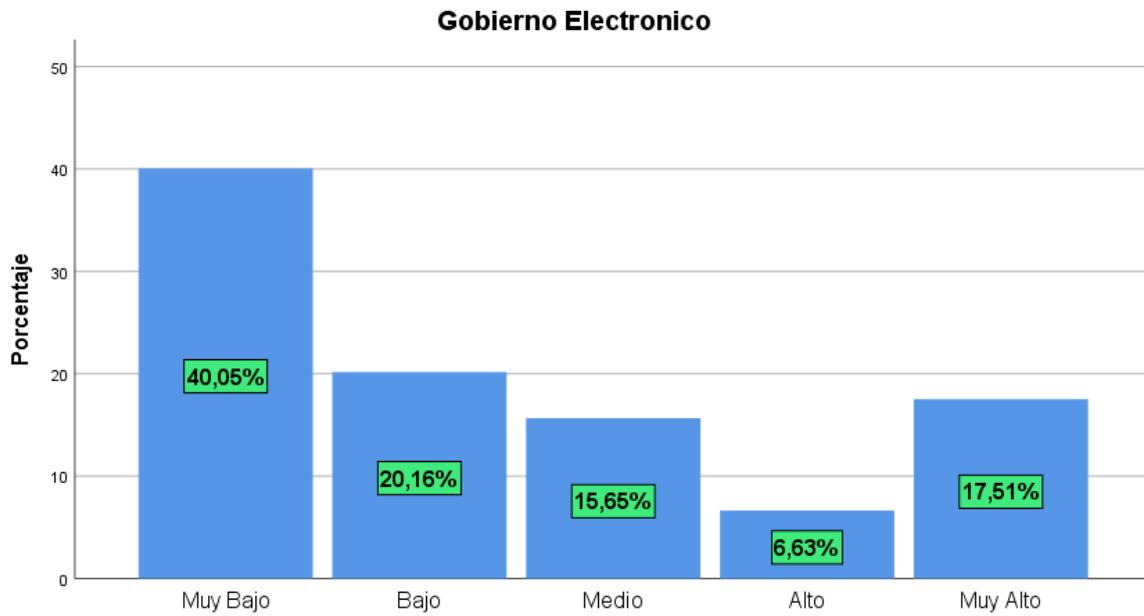
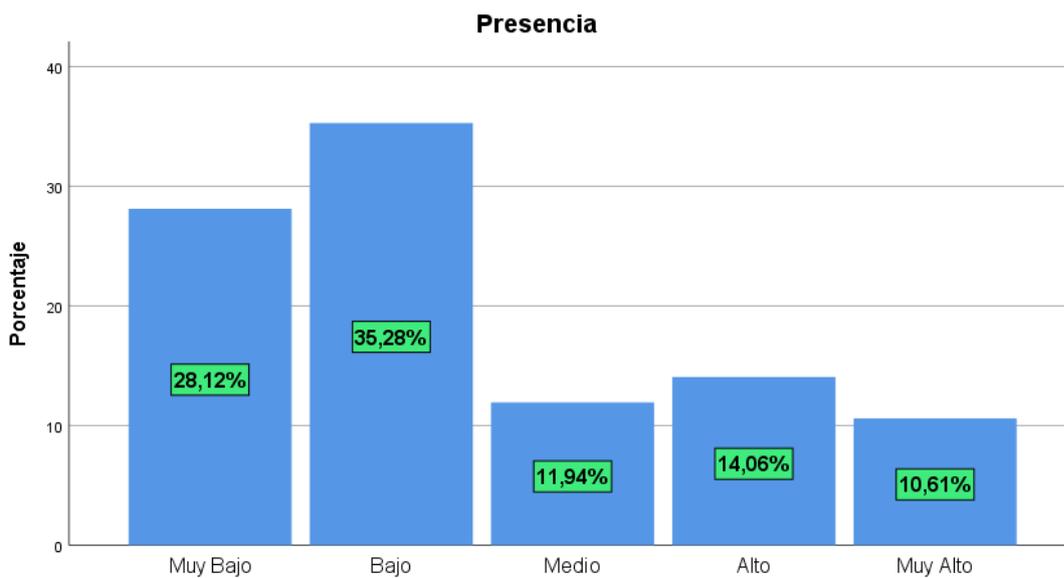
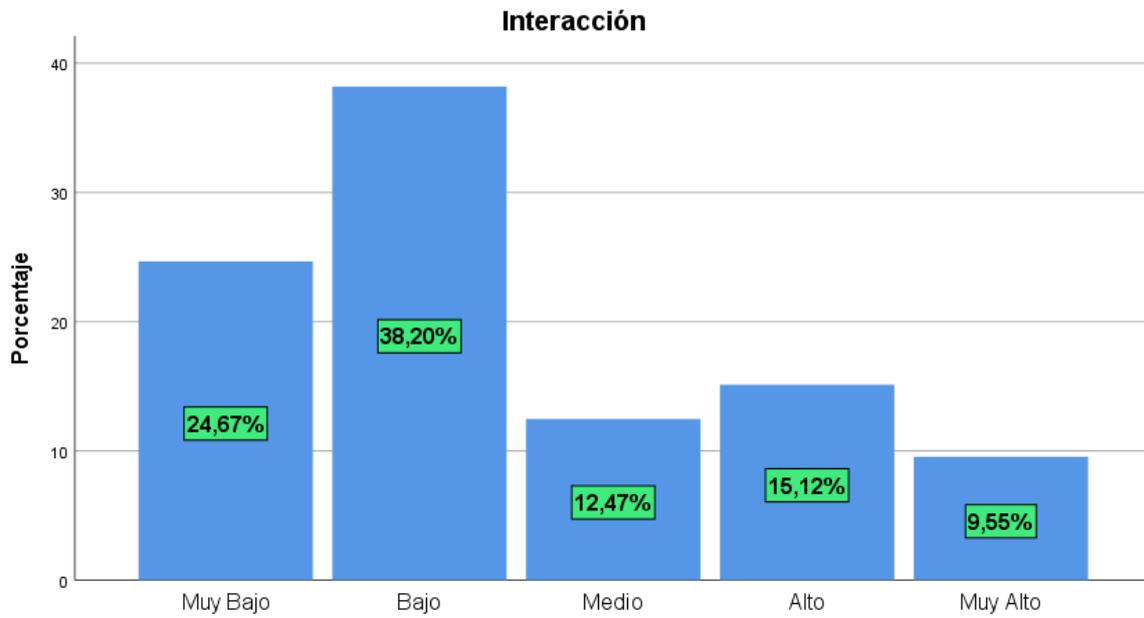


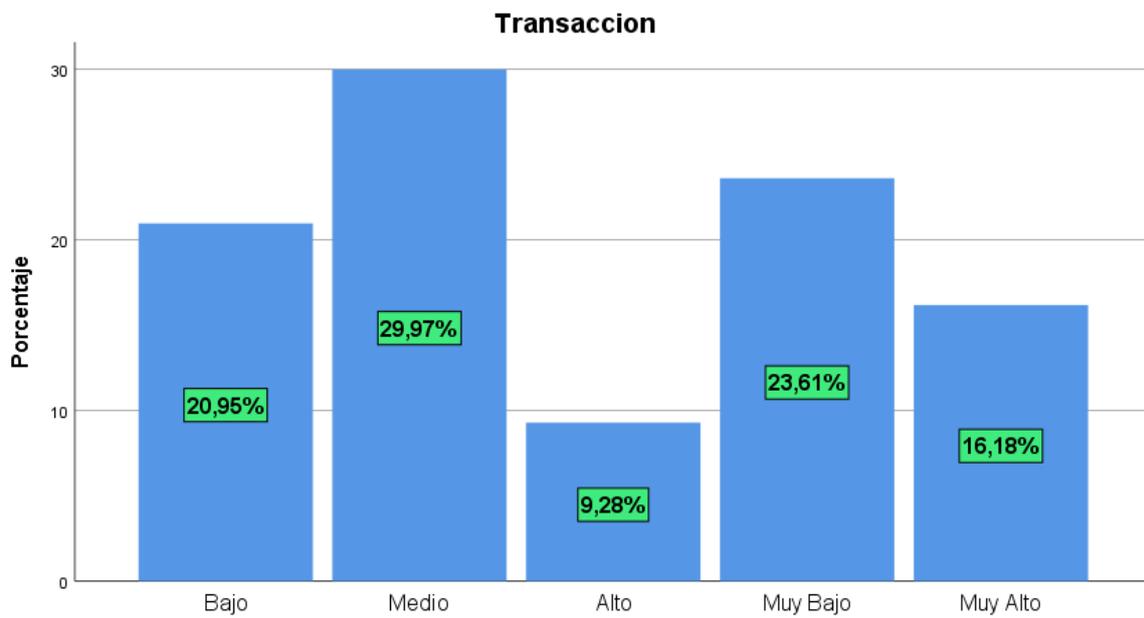
Figura 2. *Presencia*



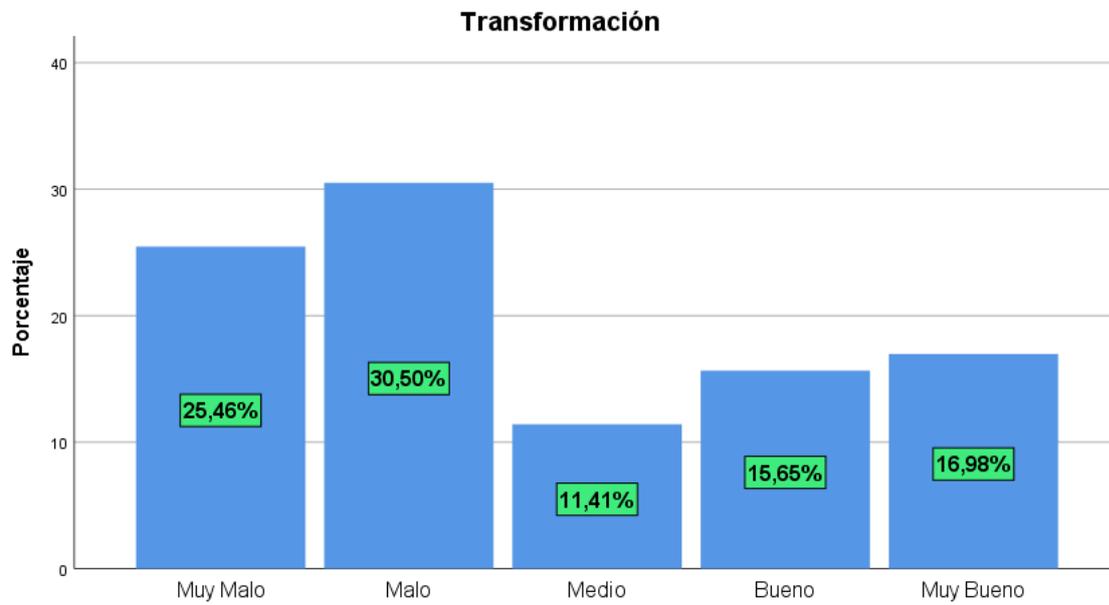
**Figura 3. Interacción**



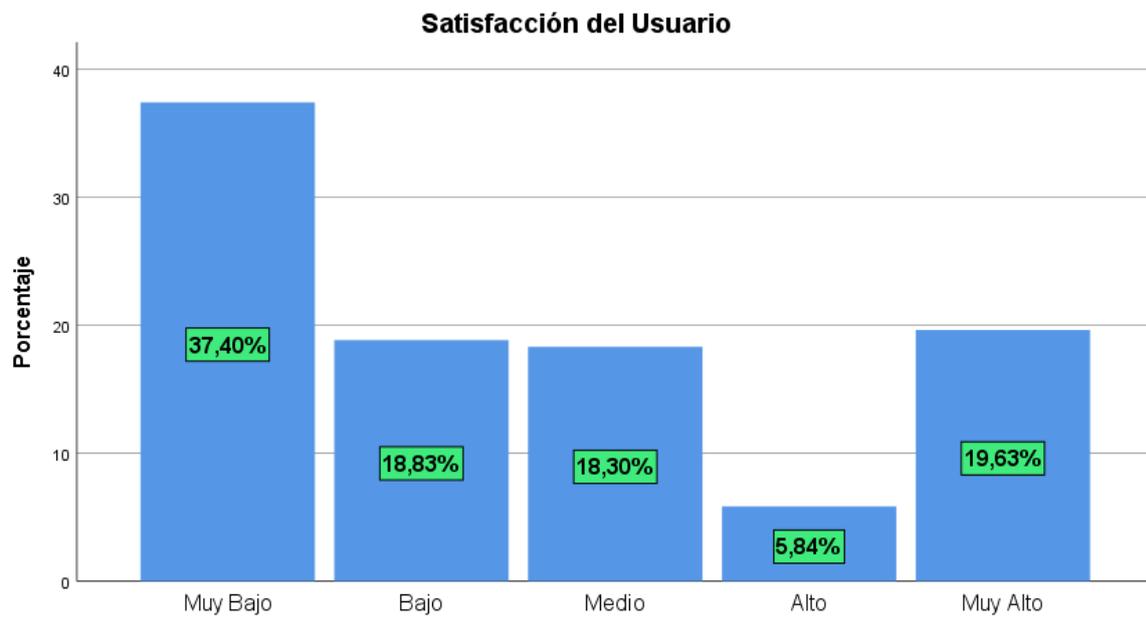
**Figura 4. Transacción**



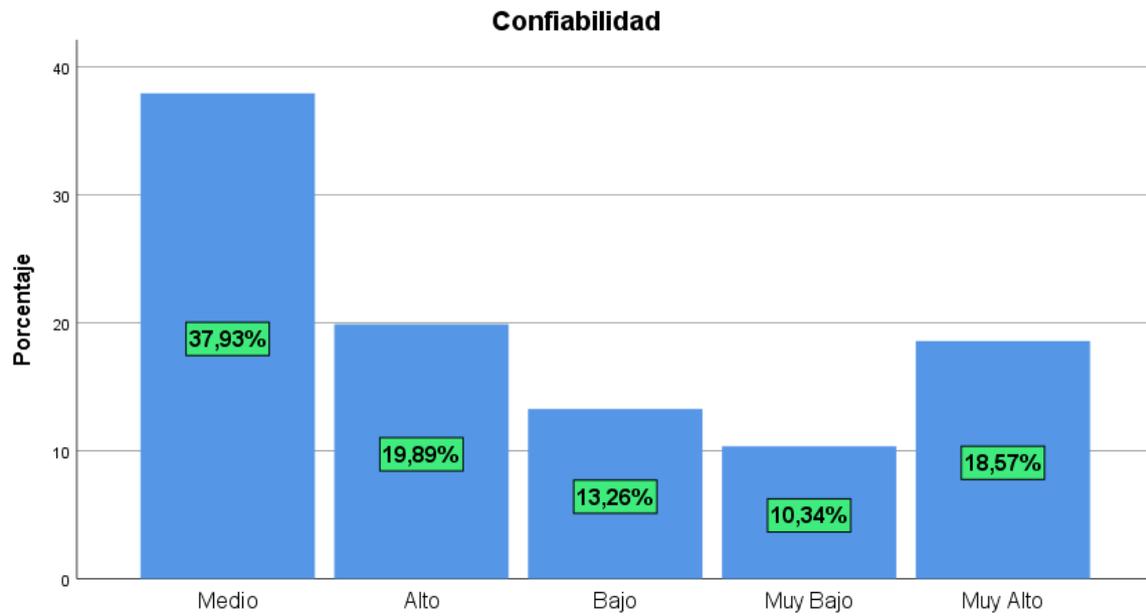
**Figura 5.** Transformación



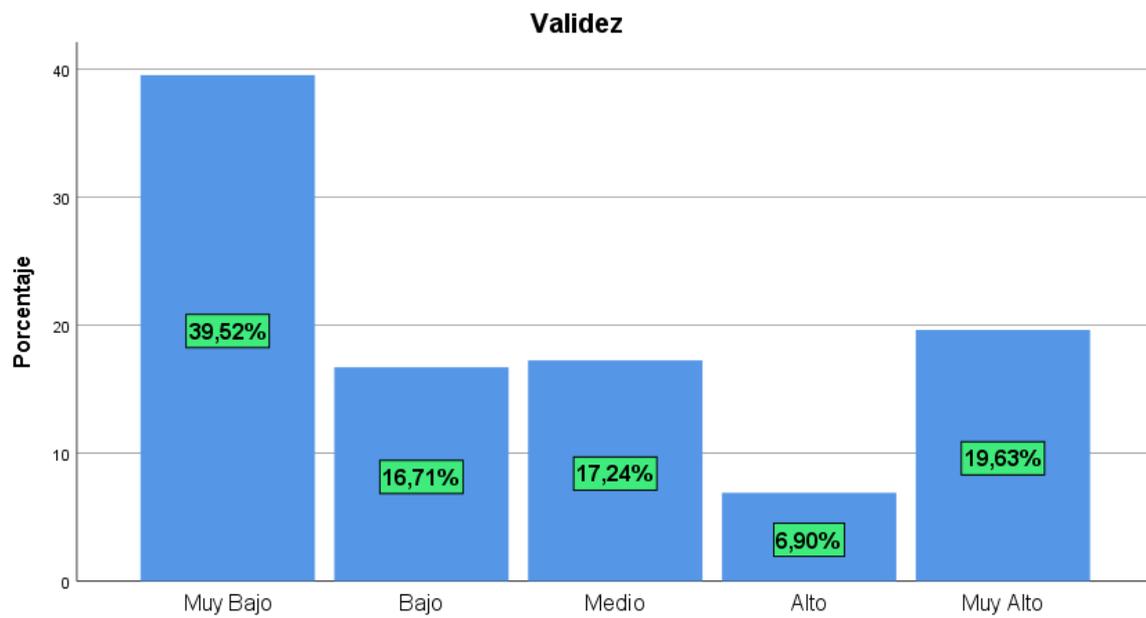
**Figura 6.** Satisfacción del Usuario



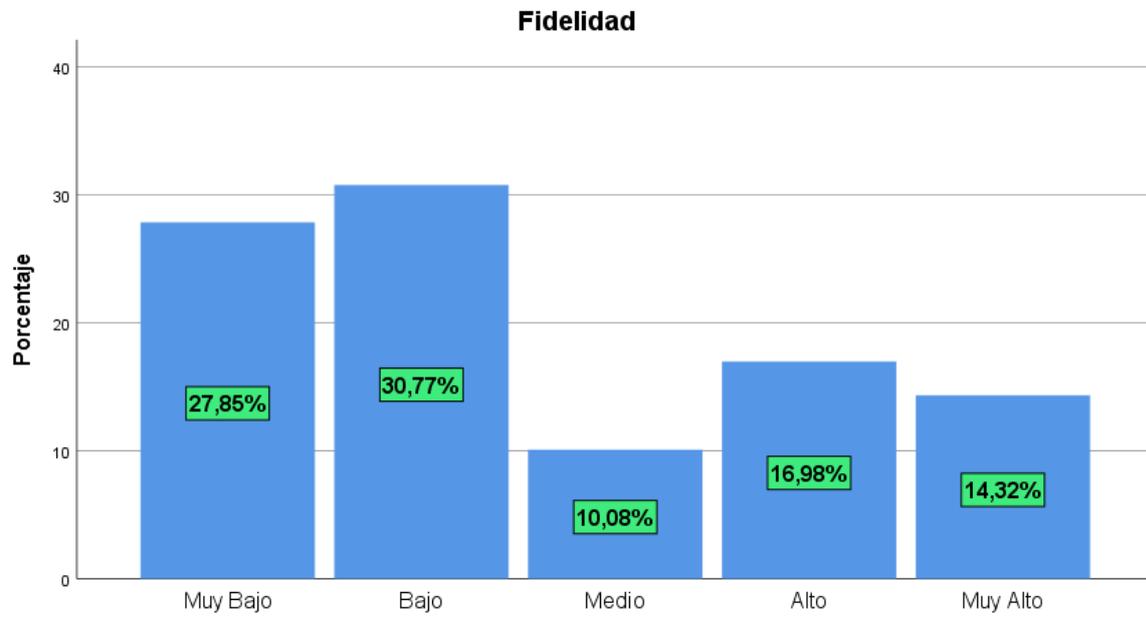
**Figura 7. Confiabilidad**



**Figura 8. Validez**



**Figura 9.** Fidelidad



## PRUEBAS DE NORMALIDAD

### Variable Gobierno Electrónico

H0: Los datos para la variable Gobierno Electrónico siguen una distribución normal

H1: Los datos para la variable Gobierno Electrónico no siguen una distribución normal

Pruebas de normalidad variable Gobierno Electrónico						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electronico	,229	377	,000	,809	377	,000

Según (Droppelmann, 2018) Dada la cantidad de muestras ( $377 > 50$ ), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con un valor de significancia ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal.

### Variable Satisfacción del Usuario

H0: Los datos para la variable Satisfacción del Usuario siguen una distribución normal

H1: Los datos para la variable Satisfacción del Usuario no siguen una distribución normal

Pruebas de normalidad variable Satisfacción del Usuario						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del Usuario	,215	377	,000	,819	377	,000

Según (Droppelmann, 2018) Dada la cantidad de muestras ( $377 > 50$ ), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con un valor de significancia ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal.

### Dimensión Confiabilidad

H0: Los datos para la dimensión Confiabilidad siguen una distribución normal

H1: Los datos para la dimensión Confiabilidad no siguen una distribución normal

<b>Pruebas de normalidad Dimensión Confiabilidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Confiabilidad	,219	377	0,000	0,819	377	0,000

Según(Droppelmann, 2018) Dada la cantidad de muestras ( $377 > 50$ ), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con un valor de significancia ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal.

### **Dimensión Validez**

H0: Los datos para la dimensión Validez siguen una distribución normal

H1: Los datos para la dimensión Validez no siguen una distribución normal

<b>Pruebas de normalidad dimensión Validez</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Validez	,231	377	0,000	0,812	377	0,000

Según (Droppelmann, 2018) Dada la cantidad de muestras ( $377 > 50$ ), se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con un valor de significancia ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no siguen una distribución normal.

### **Dimensión Fidelidad**

H0: Los datos para la dimensión Fidelidad siguen una distribución normal

H1: Los datos para la dimensión Fidelidad no siguen una distribución normal

<b>Pruebas de normalidad dimensión Fidelidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Fidelidad	0,248	377	0,000	,853	377	0,000

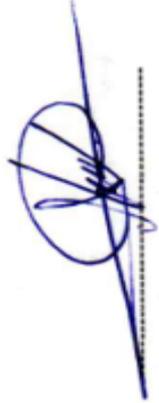




Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Apto para su aplicación \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]  
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ..... INFANTE GIL RUBÉN ENRIQUE ..... DNI: ..... 46954126 .....  
Especialidad del validador: ..... MG. EN GESTION PUBLICA. ....

24 de 11 del 2021



Firma y sello del Experto Informante.

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DEL LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

TÍTULO: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N°	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
					Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totamente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA					
					1	2	3	4	5	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO			
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CONFIABILIDAD	Operatividad de la función que realiza los servidores de la municipalidad distrital de Pacasmayo ante el usuario.	1	¿Cree usted que la función que realiza los servidores de la municipalidad distrital de Pacasmayo ante el usuario es óptima?			X			X		X						
		Nivel del servicio ofrecido al usuario.	2	¿Cree usted que el servicio ofrecido al usuario es adecuado?			X				X		X					
		Eficiencia del personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo en atención a los reclamos del usuario.	3	¿Cree usted que el personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo presta atención a los reclamos del usuario?			X				X		X					
		Interés del servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo al atender a los usuarios.	4	¿Cree usted que el servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo muestra interés al atender a los usuarios?			X					X		X				
		Utilidad del servicio que se brinda al usuario.	5	¿Cree usted que el servicio que se brinda al usuario es acorde a sus expectativas?			X					X		X				





Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Apto para su aplicación \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... INFANTE GIL ZUBEN GURIQUE ..... DNI: 46954126 .....

Especialidad del validador: ..... MG. EN GESTION PUBLICA .....

24 de 11 del 2021



<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma y sello del Experto Informante.





Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Apto para su aplicación \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: COSTA Mg. Ramona Lucidemes DEYSI S.   DNI: 43019454

Especialidad del validador: OBJETIVA.....MG. EN GESTION PUBLICA.....PCJ NO 062 - 2017 / UCV

.....14 de 10 del 2021

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma y sello del Experto Informante.

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DEL LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

TÍTULO: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N°	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
					Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA			
					1	2	3	4	5	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CONFIABILIDAD	Operatividad de la función que realiza los servidores de la municipalidad distrital de Pacasmayo ante el usuario.	1	¿Cree usted que la función que realiza los servidores de la municipalidad distrital de Pacasmayo ante el usuario es óptima?						X		X		X		
		Nivel del servicio ofrecido al usuario.	2	¿Cree usted que el servicio ofrecido al usuario es adecuado?							X		X			
		Eficiencia del personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo en atención a los reclamos del usuario.	3	¿Cree usted que el personal de la municipalidad distrital de Pacasmayo presta atención a los reclamos del usuario?							X		X		X	
		Interés del servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo al atender a los usuarios.	4	¿Cree usted que el servidor de la municipalidad distrital de Pacasmayo muestra interés al atender a los usuarios?							X		X		X	
		Utilidad del servicio que se brinda al usuario.	5	¿Cree usted que el servicio que se brinda al usuario es acorde a sus expectativas?							X		X		X	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Apto para su aplicación \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Obst Mg. Kamonah Nardemes Darys Sarant   DNI: 4309545

Especialidad del validador: Obstetras ..... MG. EN GESTION PUBLICA. Rcu N° 062 - 2017 / UCV

14 de 10 del 2021

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma y sello del Experto Informante.





Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Apto para su aplicación \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Reyes Chacón Annie Jacqueline   DNI: 0.9.6.1.6.54.6

Especialidad del validador: R.D.N.º 1794 / 16-EPG MG. EN GESTION PUBLICA

..03...de...11...del 2021

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
.....

Firma y sello del Experto Informante.





Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Apto para su aplicación \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Rojas Chabeo Annie Jacqueline*   DNI: *09616846*

Especialidad del validador: *E.D. Ni 1754 - 16.016* ..... MG. EN GESTION PUBLICA.....

*03* de *11* del 20*21*



- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma y sello del Experto Informante.

## BASE DE DATOS VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

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

36	2	1	1	2	2	2	4	4	4	2	2	2
37	5	5	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3
38	5	5	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
39	1	1	1	2	1	3	2	3	4	2	4	3
40	1	1	1	2	1	1	3	2	3	2	3	2
41	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5
42	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1
43	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
44	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2
45	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1
46	1	3	5	2	1	4	4	2	4	1	5	1
47	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2
48	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
49	1	2	1	1	3	2	3	3	1	3	2	2
50	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2
51	4	2	2	3	3	2	5	3	5	1	3	4
52	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2
53	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
54	1	2	3	2	2	1	1	2	3	1	1	1
55	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2
56	4	2	1	1	4	5	1	5	2	1	1	5
57	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
58	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
59	1	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2
60	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
61	2	4	2	3	5	5	1	4	3	5	3	3
62	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
63	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
64	2	2	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3
65	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2
66	1	5	1	4	3	2	5	1	3	3	3	5
67	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
68	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5

69	1	2	1	1	3	1	2	1	2	2	3	1
70	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
71	2	1	4	4	2	4	3	3	2	2	5	1
72	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2
73	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
74	2	2	2	3	1	3	2	2	1	1	2	2
75	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1
76	5	1	5	4	2	2	1	3	5	5	5	3
77	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
78	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
79	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2
80	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
81	5	3	1	3	3	3	4	2	4	5	5	2
82	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2
83	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
84	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	3	2
85	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2
86	1	2	3	2	4	3	5	3	5	1	1	4
87	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
88	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
89	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
90	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2
91	1	1	2	4	1	5	1	3	2	3	4	5
92	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
93	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
94	3	1	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2
95	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2
96	3	4	1	3	3	1	1	1	3	2	3	5
97	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1
98	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
99	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
100	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1



133	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
134	1	2	3	3	1	1	1	2	1	2	2	2
135	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1
136	2	5	5	3	2	1	5	2	3	5	2	5
137	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2
138	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
139	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	3	3
140	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1
141	4	4	1	3	4	1	1	4	4	1	1	1
142	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
143	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
144	1	1	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2
145	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2
146	2	4	5	2	2	3	2	2	2	3	2	2
147	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1
148	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
149	2	3	1	2	3	3	3	3	2	1	3	1
150	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1
151	5	1	2	3	2	4	1	1	1	1	5	3
152	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2
153	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
154	2	1	3	1	2	3	3	2	2	1	2	1
155	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1
156	4	4	1	4	1	5	2	2	1	3	2	1
157	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
158	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
159	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	2	2
160	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2
161	4	5	2	2	4	2	5	5	3	4	3	2
162	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1
163	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
164	2	2	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1

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

197	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1
198	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
199	1	3	3	2	1	3	3	1	2	2	2	3
200	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
201	4	4	4	4	5	5	2	2	1	2	3	3
202	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1
203	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
204	3	3	2	1	1	1	3	1	1	3	2	1
205	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
206	5	1	2	4	4	2	3	2	1	2	4	2
207	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2
208	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
209	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2
210	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
211	3	4	3	5	3	1	5	2	2	4	5	1
212	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
213	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
214	3	1	3	2	1	1	2	2	3	3	2	1
215	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
216	2	4	1	5	1	5	5	5	4	1	3	2
217	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
218	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
219	3	2	3	1	2	1	3	1	3	3	2	3
220	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
221	5	1	4	4	1	5	2	2	5	3	1	4
222	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2
223	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
224	3	1	1	3	1	1	3	2	2	2	2	1
225	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
226	5	5	4	2	5	2	4	3	4	2	1	3
227	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2
228	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4

229	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3
230	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2
231	1	4	2	2	4	1	4	5	4	3	4	5
232	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
233	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
234	3	2	3	1	1	3	1	3	1	2	2	3
235	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2
236	2	2	4	1	5	1	5	4	3	2	5	5
237	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
238	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
239	2	3	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1
240	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
241	4	5	3	1	5	1	5	1	4	5	3	3
242	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2
243	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
244	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3
245	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
246	5	4	2	4	1	4	5	1	3	3	3	1
247	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
248	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
249	2	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3
250	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
251	2	3	4	1	5	3	4	3	3	5	4	4
252	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1
253	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
254	1	1	2	1	2	3	2	3	2	1	3	2
255	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
256	3	3	1	5	1	5	2	5	1	2	2	5
257	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
258	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
259	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3
260	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2

261	4	2	4	5	2	2	5	2	2	2	3	5
262	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
263	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
264	2	2	1	2	2	1	2	3	3	1	1	2
265	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
266	5	2	5	5	1	4	2	5	5	2	5	3
267	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2
268	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
269	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2
270	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1
271	3	2	1	4	1	4	4	4	2	2	3	3
272	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
273	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
274	3	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1
275	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2
276	5	4	5	2	1	3	4	4	1	1	4	4
277	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
278	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
279	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3
280	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
281	3	1	2	5	3	1	2	2	3	2	5	3
282	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
283	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
284	1	2	1	3	3	3	2	1	3	2	1	3
285	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
286	2	3	4	1	3	3	3	5	3	1	3	1
287	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
288	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
289	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3
290	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
291	1	3	4	2	2	3	5	3	1	3	2	3
292	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1

293	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
294	3	1	2	2	2	1	1	3	3	2	1	1
295	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2
296	5	5	2	1	1	5	4	5	3	5	3	3
297	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2
298	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
299	3	3	1	1	3	3	1	2	1	1	1	3
300	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
301	5	3	2	1	2	4	1	5	1	3	4	1
302	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
303	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
304	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	1	3
305	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
306	1	5	4	5	1	2	5	4	3	4	3	2
307	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2
308	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
309	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3
310	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
311	2	1	5	5	4	4	2	2	1	5	2	1
312	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2
313	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
314	1	2	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2
315	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1
316	4	1	5	5	1	4	2	3	2	4	1	3
317	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2
318	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
319	1	1	1	3	1	3	3	3	2	1	1	2
320	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2
321	4	4	4	2	3	5	4	4	2	5	4	1
322	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
323	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
324	2	1	3	3	3	2	2	1	2	3	1	1

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

357	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2
358	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
359	3	1	3	1	3	3	3	1	1	2	2	2
360	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
361	1	1	1	5	5	4	4	3	3	2	3	5
362	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
363	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
364	3	3	3	1	1	2	3	1	3	3	2	1
365	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
366	2	1	5	5	1	2	2	4	3	1	2	5
367	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
368	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
369	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	3
370	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
371	4	3	3	3	4	1	3	2	4	4	1	5
372	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2
373	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
374	1	3	1	2	3	1	1	2	3	3	2	3
375	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
376	4	3	5	1	1	5	2	3	2	4	5	4
377	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1

# BASE DE DATOS VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
7	2	5	5	3	3	1	4	5	1	3	1	4	5	4	5	5	5	5	2
8	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
10	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	3	3	1	2	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	2	2	3	3	4	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3
24	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
25	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
26	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	5
27	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3
31	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
32	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3
33	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	2	4	3	3	4
34	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4
35	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3
36	2	2	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3

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

70	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2
71	5	2	4	1	5	5	3	2	2	5	3	3	4	3	3	1	2	2	4
72	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1
73	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
74	1	1	3	1	1	2	3	1	2	3	3	1	2	1	2	3	2	1	1
75	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1
76	4	4	3	2	4	2	1	1	2	2	2	1	5	5	3	2	1	3	4
77	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
78	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
79	2	3	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	2	1	2	2	3	1	1
80	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1
81	3	5	5	1	5	5	3	3	4	4	2	2	1	3	5	2	2	1	1
82	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
83	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
84	1	1	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	1	1	2	3	2
85	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
86	3	1	2	3	5	5	5	5	4	5	3	2	5	2	5	3	1	2	4
87	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
88	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
89	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3
90	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2
91	3	3	3	5	3	5	3	2	3	4	4	5	1	3	5	2	2	4	5
92	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
93	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
94	2	3	1	1	3	1	1	2	3	1	3	3	2	1	3	3	1	3	1
95	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
96	5	5	2	2	4	4	4	4	3	1	2	2	1	2	5	4	4	2	4
97	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1
98	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
99	3	3	1	2	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1
100	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
101	4	1	1	2	3	1	1	1	5	4	1	4	5	5	1	1	4	2	3

102	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2
103	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
104	2	3	1	3	1	1	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1
105	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2
106	2	4	1	1	4	5	1	4	5	5	5	5	2	4	3	3	2	2	4
107	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1
108	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
109	1	1	1	1	3	2	3	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	1	3
110	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1
111	1	5	4	4	2	3	5	4	4	1	4	5	4	1	3	4	4	1	1
112	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
113	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
114	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1
115	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
116	4	4	1	4	1	2	1	5	2	4	3	5	1	4	4	3	5	2	2
117	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1
118	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
119	1	2	3	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	2	1	3	3	1	2
120	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
121	4	5	5	2	2	1	2	5	1	3	4	4	1	2	2	2	1	2	5
122	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1
123	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
124	1	1	3	1	1	3	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	1
125	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
126	3	3	5	2	5	4	1	1	1	3	1	4	2	1	1	4	2	4	4
127	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
128	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
129	2	3	2	3	1	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2
130	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
131	5	3	5	3	1	5	2	1	3	2	2	3	4	5	5	3	4	4	3
132	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
133	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5

134	3	3	1	1	3	3	2	2	1	3	1	2	3	1	2	2	3	3	1
135	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
136	2	5	3	1	1	3	1	3	3	5	4	5	1	1	5	4	5	1	5
137	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1
138	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
139	1	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	1	1
140	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
141	3	2	1	2	3	4	5	4	3	4	5	2	2	3	2	5	2	3	5
142	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
143	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
144	2	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	2	2	3	3	3
145	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
146	4	1	5	2	4	1	5	1	4	3	2	1	5	4	1	2	4	4	5
147	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2
148	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
149	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	1	3	2	1	3	3	1	3	1
150	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
151	4	4	3	3	2	2	1	5	1	5	1	3	5	5	1	2	3	5	1
152	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
153	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
154	1	1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	2
155	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1
156	1	4	3	5	5	5	5	3	5	1	4	3	3	5	2	1	5	5	4
157	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
158	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
159	1	2	2	2	1	3	1	3	1	2	3	2	3	1	3	1	1	2	3
160	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2
161	3	3	2	5	2	1	5	4	5	2	3	4	2	2	1	2	2	5	5
162	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1
163	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
164	1	3	1	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	3	2	1	2	3	3
165	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1

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

198	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
199	3	2	3	3	2	3	2	1	1	3	2	3	1	1	2	1	1	2	3
200	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
201	5	1	2	5	3	4	2	4	1	4	2	1	5	4	4	4	1	5	2
202	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1
203	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
204	1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1
205	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
206	4	1	3	2	1	5	3	5	2	1	3	2	1	2	1	4	4	1	4
207	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
208	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
209	1	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3
210	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
211	5	5	3	2	5	5	2	5	1	5	3	3	3	5	1	5	3	4	5
212	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1
213	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
214	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	3	3	1
215	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
216	1	5	3	2	5	5	3	1	5	2	4	2	5	4	3	1	2	1	3
217	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
218	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
219	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
220	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
221	1	1	4	2	5	3	3	3	2	1	5	2	2	1	3	5	1	2	4
222	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1
223	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
224	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	1	1
225	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
226	2	4	5	1	1	1	3	1	4	2	1	2	4	2	4	5	2	5	5
227	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
228	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
229	1	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	1	1	1

230	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
231	2	2	5	3	5	3	4	4	2	5	1	5	3	4	2	1	2	5	3
232	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
233	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
234	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	2	1	1
235	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
236	5	3	4	5	2	5	3	2	3	4	2	4	3	1	3	5	1	4	5
237	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
238	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
239	1	3	2	1	2	3	2	1	3	1	1	2	1	2	3	1	2	1	3
240	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2
241	1	5	5	2	2	1	3	1	5	4	4	4	2	3	4	3	4	4	2
242	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1
243	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
244	2	3	3	3	3	1	1	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	3
245	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2
246	3	5	4	5	5	4	5	1	1	1	5	5	3	1	3	4	2	3	1
247	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
248	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
249	1	1	2	2	1	3	3	1	1	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2
250	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2
251	1	3	5	5	2	4	4	1	2	1	2	2	5	5	2	2	2	4	3
252	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
253	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
254	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	1	1
255	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1
256	1	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	1	3	3	1	4	2	1
257	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
258	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
259	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	1
260	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
261	4	3	4	2	2	5	1	3	5	3	3	4	4	4	4	2	3	5	3

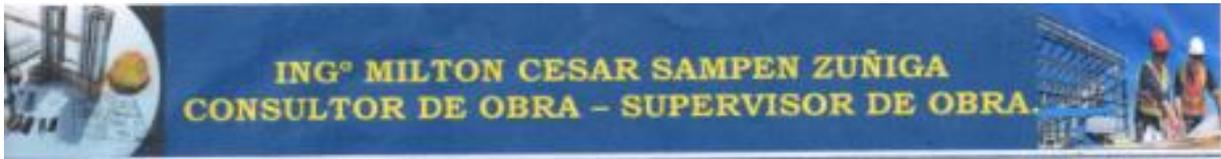
262	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
263	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
264	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	3
265	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1
266	1	4	1	5	4	3	1	3	4	1	1	3	2	3	5	3	1	3	3
267	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2
268	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
269	1	3	3	3	1	1	3	2	3	1	1	3	2	1	2	2	1	2	3
270	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
271	1	2	2	3	1	3	5	3	2	4	4	2	1	3	3	2	4	2	2
272	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
273	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
274	2	3	1	1	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	1	2
275	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1
276	4	5	1	3	4	2	1	1	3	2	5	2	4	1	3	1	3	2	2
277	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2
278	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
279	2	1	2	3	1	2	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	3	1	2
280	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1
281	4	2	4	1	2	3	3	4	5	2	5	5	4	2	5	3	1	2	4
282	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1
283	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
284	1	2	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2
285	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1
286	3	5	5	2	5	1	2	5	4	2	5	3	2	3	3	5	3	4	2
287	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2
288	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
289	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1
290	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1
291	4	1	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	1	3	4	4	3
292	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
293	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4



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

<b>358</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
<b>359</b>	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	1
<b>360</b>	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
<b>361</b>	2	3	3	1	2	1	3	4	1	3	3	4	2	1	4	5	4	4	4	5
<b>362</b>	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2
<b>363</b>	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
<b>364</b>	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	3	1	1	3	1	2	3	1	2	2
<b>365</b>	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
<b>366</b>	1	1	2	1	1	2	3	2	4	5	4	1	2	4	1	4	1	3	2	2
<b>367</b>	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
<b>368</b>	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
<b>369</b>	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2
<b>370</b>	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1
<b>371</b>	4	5	2	1	5	4	5	5	2	5	3	5	5	3	5	2	3	5	4	4
<b>372</b>	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
<b>373</b>	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
<b>374</b>	2	3	1	2	3	3	1	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3
<b>375</b>	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2
<b>376</b>	2	5	1	1	1	4	2	3	5	1	1	2	4	5	2	5	5	5	5	2
<b>377</b>	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2

## PERMISO DE INVESTIGACIÓN



CARTA N° 016-2021- ING°MCSZ

Trujillo, 30 de Septiembre de 2021

Señor:  
LJC. ALEX ALBERTO CORONEL INGA  
GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO.  
Presente.-

**Asunto:** SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTAS SOBRE EL GOBIERNO ELECTRONICO.



**REFERENCIA:** TESIS DE INVESTIGACION : GOBIERNO ELECTRONICO Y LA SASTIFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAAYO.

Reciba usted el más cordial saludo, Yo, **Milton Cesar Sampen Zuñiga** con DNI **16700582** Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo para solicitare permiso para realizar encuestas sobre el Gobierno Electronico en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, agradecería mucho su apoyo y la facilidad para esta investigación.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente,

  
Milton Cesar Sampen Zuñiga  
INGENIERO CIVIL  
C.L.P. N° 65026