



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de
la Municipalidad de Ventanilla, año 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR

Br. Lizardo Vitalio Montesinos Balladares

ASESOR

Dr. José Muñoz Salazar

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ – 2017

Jurado calificador

.....
Presidente del jurado
Dr. José Víctor Quispe Atuncar

.....
Secretario del jurado
Dr. César Humberto Del Castillo Talledo

.....
Vocal del jurado
Dr. José Muñoz Salazar

Dedicatoria:

A Dios, a mi esposa Ana María, a mis hijos Christian y Diana y a todas las personas que directa e indirectamente me apoyaron en esta maravillosa experiencia.

Agradecimiento:

Mi agradecimiento profundo y sincero a todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, muy en especial a nuestro asesor Dr. José Muñoz Salazar por su apoyo incondicional, sus sugerencias y consejos que permitieron la culminación del trabajo de investigación.

Declaratoria de autoría

Yo, Lizardo Vitalio Montesinos Balladares, identificado con DNI N° 25760751, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “El Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017”, presentado en 125 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 25 de octubre de 2017

Lizardo Vitalio Montesinos Balladares

DNI N° 25760751

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada "El Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017", cuyo objetivo es: determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la operacionalización de variables, los tipos de investigación, el diseño, la población, muestra y muestreo, las técnicas de recolección de datos, los procedimientos de recolección de datos, el análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan los resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3. Justificación	35
1.4. Problema	36
1.5. Hipótesis	39
1.6. Objetivos	40
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Tipos de estudio	45
2.4. Diseño	45
2.5. Población, muestra y muestreo	46
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.7. Procedimiento de recolección de datos	48
2.8. Análisis de datos	51
2.9. Aspectos éticos	52

III. Resultados	54
IV. Discusión	73
V. Conclusiones	77
VI. Recomendaciones	80
VII. Referencias Bibliográficas	82

Anexos:

Anexo A: Artículo científico	85
Anexo B: Matriz de consistencia	94
Anexo C: Instrumentos de recolección de datos	97
Anexo D: Certificados de validación de instrumentos	101
Anexo E: Base de datos	105
Anexo F: Confiabilidad	110

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable gobierno electrónico	43
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios	44
Tabla 3: Validadores del instrumento	50
Tabla 4: Confiabilidad instrumentos – Alfa de Cronbach	51
Tabla 5: Confiabilidad del instrumento (cuestionario) que mide la variable gobierno electrónico y sus dimensiones (5)	54
Tabla 6: Confiabilidad del instrumento (cuestionario) que mide la variable satisfacción de los usuarios y sus dimensiones (5)	55
Tabla 7: Confiabilidad del instrumento que mide las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, en conjunto	56
Tabla 8: Niveles de la variable gobierno electrónico	57
Tabla 9: Niveles de la dimensión información	58
Tabla 10: Niveles de la dimensión interacción	59
Tabla 11: Niveles de la dimensión transacción	60
Tabla 12: niveles de la dimensión integración	61
Tabla 13: Niveles de la dimensión participación ciudadana	62
Tabla 14: Niveles de la variable satisfacción de los usuarios	63
Tabla 15: Niveles de la dimensión confiabilidad	64
Tabla 16: Niveles de la dimensión responsabilidad	65
Tabla 17: Niveles de la dimensión seguridad	66
Tabla 18: Niveles de la dimensión empatía	67
Tabla 19: Niveles de la dimensión bienes tangibles	68
Tabla 20: Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017	69
Tabla 21: Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión información y la variable satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017.	70
Tabla 22: Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión	71

interacción y la variable satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017.

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de la variable gobierno electrónico	54
Figura 2: Niveles de la dimensión información	55
Figura 3: Niveles de la dimensión interacción	56
Figura 4: Niveles de la dimensión transacción	57
Figura 5: Niveles de la dimensión integración	58
Figura 6: Niveles de la dimensión participación ciudadana	59
Figura 7: Niveles de la variable satisfacción de los usuarios	60
Figura 8: Niveles de la dimensión confiabilidad	61
Figura 9: Niveles de la dimensión responsabilidad	62
Figura 10: Niveles de la dimensión seguridad	63
Figura 11: Niveles de la dimensión empatía	64
Figura 12: Niveles de la dimensión bienes tangibles	65

Resumen

La presente investigación titulada: El Gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 3,000 ciudadanos, la muestra por 338 ciudadanos y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se encontró que: La relación entre el Gobierno electrónico y la Satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa moderada hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,582**, y significancia $p = 0,000$ menor que 0.05.

Palabras claves: Gobierno, Gobierno electrónico, Usuarios, Municipalidad

Abstract

The present research entitled: Electronic government and the satisfaction of the citizens of the Municipality of Ventanilla, year 2017, had as general objective to determine the relationship between the electronic government and the satisfaction of the users of the Municipality of Ventanilla, year 2017.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic correlational level, quantitative approach; of non-experimental design: transversal. The population was formed by 3,000 citizens, the sample by 338 citizens and the sampling was of probabilistic type. The technique used to collect information was the survey and the instruments of data collection were questionnaires, which were duly validated through expert judgments and determined their reliability through Cronbach's alpha reliability statistics.

It was found that: The relationship between e-Government and the Satisfaction of users of the Urbanization Antonia Moreno de Cáceres of the Municipality of Ventanilla, 2017; is directly moderate, with a Rho Spearman correlation coefficient of 0.582 **, and significance $p = 0.000$ less than 0.05.

Key Words: Government, Government Electronic, Users, Municipality

I. Introducción

1.1. Antecedentes

La presente investigación se basó en estudios y contribuciones previas de otros autores, realizados en el contexto internacional y nacional, como se describe a continuación y que se empleó para la discusión de los resultados obtenidos.

Antecedentes Internacionales

Escobar y Vicuña (2014), en su tesis: *Desarrollo de un modelo de gobierno de tecnologías de la información para las instituciones públicas del Ecuador, integrado al gobierno por resultados*, realizada en el Instituto Politécnico Nacional, para optar el Grado de Máster, su objetivo fue desarrollar un modelo de Gobierno de Tecnologías de Información para las instituciones públicas del Ecuador, integrado al Gobierno por resultados (GPR)”, utilizando como instrumento el cuestionario a través de la encuesta realizada y de procesos de Observación realizados en instituciones públicas, de manera general concluye que los Directores Generales consideran a las direcciones de Tecnologías de la Información (TI), como un conjunto de costos que apoyan a la institución sin tener claro el impacto que genera su accionar en la consecución de los objetivos institucionales; es tal el desconocimiento que entidades dedicadas al manejo de información restan importancia al papel que juegan las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) en sus procesos.

Prince, Finkelievich y Jolíás (2011), en su artículo científico presentado en el IV Encuentro Nacional, Quemplaneja o territorio en Brasil, refieren al desarrollo de una interfaz singular: *La de la Seguridad Social con el Gobierno electrónico y la inclusión socio-digital, tomando como caso de estudio la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)*, concluye que el surgimiento de unos paradigmas enteramente nuevos; que no deberíamos hablar de una red, sino la superimposición dinámica de una multiplicidad de redes de tamaño diferente, el origen, la composición y el propósito. El empleo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones en las actividades de los Gobiernos y la administración pública, le asegura la eficiencia, la participación y la integración de ciudadanos a las administraciones del gobierno.

Mariscal, Lepore y Carvalho (2012), en su tesis referido a la percepción sobre la utilización del Gobierno electrónico, sostiene que América Latina ha realizado magnos adelantos referentes a la incorporación de la información, por otro lado muestra los grandes retrasos con respecto a los países avanzados, considerando finalmente que la realización de este tipo de eventos sociales, conlleva a la ejecución de sistemas informáticos, se observa también que el programa Bolsa Familia ha agregado recursos tecnológicos que favorecen a la ampliación de la eficiencia, claridad y descentralización, con un aumento del compromiso por parte de los actores implicados.

Sandoval (2008), en su tesis sobre los sitios web de internet enfocó su estudio en la usabilidad de uso de las páginas web y su valor público que genera para la sociedad con el fin de mejorar la comunicación e interacción entre los ciudadanos y el gobierno, su conclusión general en el estudio se ve que la información y comunicación componen la plataforma para la administración pública por Internet. Conforme fue avanzando el estudio se fue confirmando que el consorcio informacional y el conocimiento tienen validez en el ambiente estatal por que los portales públicos le corresponde abastecer de información para asistir a una más eficiente gestión pública, y que esté cada vez más cerca al ciudadano; señala asimismo, que una gestión moderna que emplea las TIC es muy importante para México. La Nueva Gestión Pública (NGP), busca optimizar la realización de la administración pública. Es el Gobierno electrónico que se convierte en un instrumento que plasma las exigencias de la NGP.

Valdés y Guzmán (2010), en su tesis sobre: *Gobierno móvil en administraciones locales* indican que hoy en día existen más de 19 millones de móviles en Chile, superando a la cantidad de personas. Teniendo en cuenta estos historiales, estima que la mejor forma de establecer relaciones en el menor tiempo entre las personas y los gobiernos locales, es empleando los celulares. Así mismo concluye que hoy en día es muy importante contar con un celular, ya que este dispositivo va a permitir una mayor usabilidad del Gobierno electrónico, cambiando la forma de trabajo y la forma de relacionarse con sus contribuyentes.

Carrión, Larenas y Carrión (2009), en su artículo científico manifiestan que Gobierno electrónico y Administración Electrónica son sinónimas; ambas utilizan

las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC, a fin de optimizar la información recolectada y los servicios ofrecidos por parte de la Municipalidad a los ciudadanos, incrementando la transparencia, la eficacia y eficiencia del binomio gobierno local y ciudadano, luego del proceso de sistematización de la información concluye en que la experiencia de gobierno móvil fue exitosa al lograr cumplir los objetivos de: reducción de costos para la administración municipal en su actividad comunicativa, fomentar la transparencia y la rendición social de cuentas, e incentivar entre los funcionarios el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información. Además, la experiencia supuso dotar de nuevas capacidades a los funcionarios municipales y a los actores ciudadanos, y logró un importante impulso para la actoría social en procura de garantizar niveles de calidad en los servicios públicos.

Antecedentes Nacionales

Molina (2013), en su tesis realizada para identificar un modelo de GE que le permita a la administración pública, conseguir un nivel de desarrollo que lo sitúe en la fase de transformación del GE, sostiene que como contribución, se pueden identificar a los estados avanzados que han alcanzado progresos relevantes en el Gobierno electrónico los que se hallan situados en la fase de transformación. En este adelanto tecnológico la herramienta más trascendental es el Internet, la misma que gracias a su avance tecnológico ha conseguido que se reforme otras formas para acceder a la información (Redes sociales, entre otros).

Quiroz & Espinoza (2007), manifiestan en su artículo científico que al hablar sobre la forma como percibe el ciudadano el empleo del portal web por parte del estado, concluye que la intención es construir una metodología para la búsqueda y estimación de los niveles de sapiencia y la satisfacción de los usuarios; este estudio se ejecutó a nivel nacional, de forma especial en la zona urbana, la muestra de viviendas se calculó teniendo la información del INEI del 2005, siendo el tamaño de 3,240 hogares. La investigación se realizó de manera simultánea en todo el país. En total se abordaron 2,335 encuestas. Las unidades informantes fueron las personas de 18 a más años y que usan Internet.

Villanueva (2010), en su tesis sobre el acceso de la zonas rurales del Perú a las TICs y su impacto en el impulso social y su correspondencia con la brecha y la pobreza digital en comparación con los logros de varios países de la región, su implementación propone que estas herramientas estén disponibles, que sean fácilmente accesibles y fiables, asimismo el estudio plantea estrategias y procedimientos que permitirán plasmar de forma simultánea el desarrollo de la infraestructura y el avance de las capacidades humanas, por lo que explica que el estándar peruano presenta una serie de blanduras en el acceso universal en los servicios de telecomunicaciones, siendo tratado y mirado prósperamente a nivel internacional permitiendo que el servicio telefónico alcance lugares, donde la empresa privada no podía ofrecerlos.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

De la variable 1: Gobierno electrónico

El Gobierno electrónico entre otras es la aplicación de las TICs, por parte de los estados, con la finalidad de brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentando la eficacia y eficiencia de la gestión pública; asimismo, la transparencia de la gestión del sector público con participación de la ciudadanía.

Según Valenti, Anta y Bendersky (2007), proyectan un enunciado de Gobierno electrónico visto desde la representación del gobierno, el cual argumentan que para el Estado, el Gobierno electrónico es una instrumento para modernizar la Gestión Pública y esta es a través de las TICs, en busca de mejores conocimientos, mayor control y transparencia. En definitiva, esto permitirá una mejor asistencia de servicios al país en su conjunto.

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el Gobierno electrónico es el empleo de las TICs por parte del estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos a fin de aumentar la eficacia, eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana de la gestión pública. (ONGEI, 2013, p.27)

Desde este punto de vista lo que se busca con el Gobierno electrónico es aprovechar las TICs para mejorar las relaciones de los ciudadanos, creando vínculos que permitan gestionar el conocimiento hacia un objetivo común indagando la satisfacción general y disminuyendo la brecha que separa a la población con el gobierno.

La implementación de la tecnología en la prestación de servicios por el gobierno es la que ha originado el surgimiento del Gobierno electrónico y que las relaciones entre usuarios y gobierno se transformen. Munive (2008, p. 2)

Características del Gobierno electrónico

1. Fácil de utilizar, los servicios son simples, se evita laberintos y trámites complicados.
2. Asistencia de servicios por parte del gobierno es en forma rápida y eficiente.
3. Participación de los usuarios en la toma de decisiones, Soporte legal y capacidad de convertir o modernizar la administración pública.
4. Es conveniente, la ventaja de usar este servicio es que debe ser superior al que recibe.
5. Garantiza a los usuarios la reserva en el acceso a la información y sus transacciones y descongestiona los servicios de la administración pública.
6. Hay Interoperabilidad del Gobierno electrónico, garantizando que todos los usuarios tengan acceso a los servicios de la red de datos.
7. Es virtual e interactivo.

Gobierno electrónico encuadrado entre las políticas públicas

Debe estar enmarcado en las estrategias públicas de la innovación y evolución del Estado, ante los potenciales cambios que puedan suceder en el manejo de los países. La presencia de un aparato encargado de implementar y retroalimentar las tácticas del Gobierno electrónico, avalará el establecimiento de medidas necesarias para su implementación.

Sector de telecomunicaciones competitivo

En la actualidad es imposible participar de la globalización mundial si un Estado no cuenta con un área de telecomunicaciones avanzado que permita emplear los avances tecnológicos de la informática.

Proyectos representativos de alto impacto y corto plazo

Hoy en día los estudios de corto plazo se deben exponer como algo seguro para la población, transmitiendo credibilidad así como seguridad en sus exigencias.

Alianzas con el sector privado, entidades internacionales y sector académico

La contribución de estos sectores debe darse desde la concepción de las estrategias siendo necesario conocer sus fortalezas (la investigación, las mejores prácticas, el desarrollo de sistemas y la operación de las TICs). La buena relación con estos sectores debe conservarse siempre y cuando esta sea beneficiosa, fructífera y transparente para la organización.

Sensibilización de autoridades

Es necesario sensibilizar a los representantes de las áreas que juegan el papel de agentes de cambio; asimismo es necesario contar con estrategias de Gobierno electrónico a fin de realizar el seguimiento de las actividades y proyectos que se lograrán en el mediano y corto plazo.

Política Nacional de Gobierno electrónico (D.S. N° 081-2013-PCM)

Elaborada en concordancia con la Ley N° 29904 Ley de Promoción de la Banda Ancha y con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual establece al Gobierno electrónico como uno de sus ejes transversales. Esta política se basa en lineamientos y objetivos de los principales planes nacionales como la Agenda Digital Peruana 2.0, Agenda de Competitividad 2012-2013, el Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021, la Estrategia Nacional de Gobierno electrónico y la Política Nacional de la Gestión Pública.

Agenda Digital Peruana (D.S. N° 066-2011-PCM)

Según esta norma legal los objetivos de la Agenda Digital Peruana 2.0 son:

Objetivo 1: Asegurar el acceso inclusivo y participativo de la población en áreas urbanas y rurales a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Objetivo 2: Integrar, expandir y asegurar el desarrollo de competencias para el acceso y participación de la población en la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Objetivo 3: Garantizar mejores oportunidades de uso y apropiación de las TIC's que aseguren la inclusión social, el acceso a servicios sociales que permita el ejercicio pleno de la ciudadanía y el desarrollo humano en pleno cumplimiento de las metas del milenio.

Objetivo 4: Impulsar la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación con base en las propiedades nacionales de desarrollo.

Objetivo 5: Incrementar la productividad y competitividad a través de la innovación en la producción de bienes y servicios con el desarrollo y aplicación de las TIC's.

Objetivo 6: Desarrollar la industria nacional de TIC's competitiva e innovadora y con presencia internacional.

Objetivo 7: Promover una Administración Pública de calidad orientada a la población.

Objetivo 8: Lograr que los planeamientos de la Agenda Digital Peruana 2.0 se inserten en la políticas locales, regionales, sectoriales y nacionales a fin de desarrollar la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Plan Bicentenario (D.S. N° 054-2011-PCM)

Alienado con la Política de Estado del Acuerdo Nacional y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la máxima aspiración de este Plan, es una sociedad diversa pero intercomunicada aprovechando los beneficios de la globalización.

Estrategia Nacional de Gobierno electrónico (R.M. N° 274-2006-PCM)

Dada en el año 2006, se constituye en el primer paso hacia la Política Nacional de Gobierno electrónico, sus objetivos estratégicos son:

Objetivos 1: Acercar los servicios del estado a los ciudadanos y empresas mediante el uso de las TIC's, que permitan la innovación de prácticas que simplifiquen los procedimientos administrativos tradicionales implementando proyectos e iniciativas de Gobierno electrónico en beneficio de la sociedad.

Objetivos 2: Desarrollar un conjunto de proyectos estratégicos que permitan la integración de sistemas e instituciones claves para el desarrollo de iniciativas de Gobierno electrónico y que por su importancia impacten en el corto y mediano plazo, permitiendo la adopción de las nuevas prácticas y constituyéndose en proyectos emblemáticos de uso masivo.

Objetivos 3: Mejorar los procesos de la Administración Pública para hacerlos más eficientes, transparentes y con enfoque al usuario a fin de facilitar su informatización a través de las TIC's, considerando las expectativas y requerimientos del ciudadano así como criterios de optimización.

Objetivos 4: Promover y disponer de infraestructura de telecomunicaciones adecuado para el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Gobierno electrónico en particular con énfasis en las zonas actualmente menos atendidas.

Objetivos 5: Generar capacidades en los estudiantes, población adulta y grupos vulnerables en el uso de las TIC's en sus procesos de aprendizaje y de capacitación para su inserción en la Sociedad de la Información y el Conocimiento en general y al Gobierno electrónico en particular.

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (D.S. N° 004-2013-PCM)

Esta política guía el proceso de modernización de la gestión pública buscando un impacto positivo en la población y por consiguiente el desarrollo del país, sus objetivos son:

Objetivo 1: Promover que las entidades públicas en los tres niveles de gobierno cuenten con objetivos claros, medibles, alcanzables y acordes con las Políticas Nacionales y Sectoriales.

Objetivo 2: Conseguir que el Estado disponga, asigne y ejecute los recursos presupuestales para financiar los resultados que los ciudadanos esperan y valoran.

Objetivo 3: Redefinir a nivel nacional, regional y local, las competencias y funciones de las entidades en concordancia con el proceso de descentralización.

Objetivo 4: Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.

Objetivo 5: Promover que el sistema de recursos humanos asegure la profesionalización de la función pública a fin de contar con funcionarios y servidores idóneos para el puesto y las funciones que desempeñan.

Objetivo 6: Monitorear y evaluar la eficiencia en la transformación de los insumos en los productos y resultados que los ciudadanos demandan.

Objetivo 7: Desarrollar un sistema de gestión del conocimiento integrado al sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión pública, que permita obtener lecciones aprendidas de los éxitos y fracasos y establezcan mejores prácticas para un nuevo ciclo de gestión.

Objetivo 8: Promover el Gobierno electrónico a través del uso de las TIC's como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas permitiendo a su vez consolidar propuestas de Gobierno Abierto.

Objetivo 9: Asegurar la transparencia, la participación, la vigilancia y la colaboración ciudadana en el debate de las políticas públicas y en la expresión de opinión sobre la calidad de los servicios públicos y el desempeño de las entidades.

Objetivo 10: Promover, apoyar y participar en espacios de coordinación interinstitucional con entidades del mismo nivel como de otros niveles de gobierno, para multiplicar la capacidad de servicio del Estado en beneficio de los ciudadanos mediante la articulación de políticas, recursos y capacidades institucionales.

Objetivo 11: Articular las políticas públicas nacionales y sectoriales, las cuales se analizan, diseñan, aprueban, implementan, evalúan y mejoran promoviendo el debate y la participación ciudadana.

Objetivo 12: Fomentar la creación de mecanismos de articulación necesarios para lograr una coordinación eficiente entre las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.

Objetivo 13: Promover la descentralización de las funciones, responsabilidades, capacidades y recursos de las entidades públicas en los tres niveles de gobierno a fin de prestar de manera eficaz, eficiente y transparente los bienes y servicios públicos que los ciudadanos demandan.

Objetivo 14: Articular, simplificar y actualizar los sistemas y promover un funcionamiento que considere la heterogeneidad de las entidades públicas en lo referente a sus funciones, tamaño y capacidades.

Funciones del Gobierno electrónico

Para Vargas (2011), el Gobierno electrónico tiene como función elaborar y ejecutar políticas públicas, buscando la optimización de los diversos servicios uno de los cuales es el acceso a la información pública a través de las herramientas informáticas. (p. 93-94)

Dimensiones del Gobierno electrónico.

El Gobierno electrónico es un proceso progresivo, que comprende cinco dimensiones: información, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana.

Información: En esta etapa podemos decir que un portal se utiliza como página inicial, para acceder a otras páginas útiles donde se pueda situar información de los distintos organismos del gobierno. En esta unidad, los usuarios pueden hallar información actualizada y especializada. Además cuenta con motores de búsqueda. La esencia de este componente es la disponibilidad de información. Cardona (2002)

Interacción: En esta etapa los sitios emplean contraseñas para resguardar los datos de sus usuarios, garantizando también información personalizada y la protección de documentos. Se puede tener acceso a legislaciones, publicaciones gubernamentales, reportes que se pueden obtener de los sitios y transmitirse a sus computadoras personales para ser examinados posteriormente sin necesidad de conexión. Se cuenta con correos electrónicos de funcionarios y servidores públicos, lo que facilita la interacción entre gobierno y ciudadanos. Precisamente, la esencia de este componente es la posibilidad de interacción por diversos medios entre el gobierno y los ciudadanos. Cardona (2002)

Transacción: Esta etapa es una de las más complicadas, ya que utiliza el potencial de la web para proveer servicios públicos. Los ciudadanos pueden efectuar transacciones seguras, confiables y rápidas. Algunos ejemplos, pago de impuestos o derechos, la obtención de actas de nacimiento, consulta de saldos, defunción, renovación de permisos y licencias. La esencia de este componente es la eventualidad de realizar transacciones y obtener servicios acabados directamente desde el portal, incluyendo la posibilidad de pagarlos de forma electrónica. Cardona (2002)

Integración: Esta etapa se refiere a que el portal gubernamental puede brindar muchos servicios a partir de una ventanilla única integral. Los ciudadanos pueden tener acceso a todos los servicios de diferentes dependencias gubernamentales o niveles de gobierno sin preocuparse con qué departamento u organismo interactúan. Por lo tanto, la esencia de este componente es el grado de integración vertical u horizontal existente en un portal gubernamental, incluyendo la posibilidad de una forma única de pago para varios trámites y servicios. Cardona (2002)

Participación ciudadana: Esta etapa presume que el vecino no sólo interactúa con el gobierno, sino que el usuario participa rápidamente en la toma de decisiones gubernamentales. En esta etapa está la posibilidad de que los ciudadanos aconsejen sobre proyectos de ley, políticas públicas o decisiones gubernamentales; de igual forma puede existir el voto electrónico sobre asuntos públicos u otras formas de participar políticamente a través de los sitios gubernamentales. La particularidad de este componente es entonces la posibilidad de colaboración por parte de los ciudadanos. Tricas (2007)

De la variable 2: Satisfacción del Usuario

Pérez (2010), define a la satisfacción del usuario como la sensación que el usuario recibe durante y después de interactuar con la web del Gobierno electrónico. Del resultado de esa primera sensación el usuario decidirá volver a visitarla o no.

Baroudi, Olson e Ives (1986), realizaron un estudio empírico que evaluaba la participación del usuario y su impacto en la satisfacción del usuario y en el uso del sistema. Dicho estudio afirma que a mayor participación del usuario, el uso del sistema será mejor; y que a mejor uso de sistema, mayor satisfacción del usuario.

Algunos autores como Holahan y Jurkat (2004), Vogt (2004), Griffiths, Johnson y Hartley, (2007) afirman que existe una carencia de marcos teóricos sobre la satisfacción de usuarios. Estos autores nos proveen algunas definiciones:

Definición 1: Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional.

Definición 2: Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información.

Definición 3: El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado.

Por su parte Vogt (2004, p. 16) definió que la satisfacción del usuario es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro.

A partir de todas estas definiciones se puede generar un concepto, la satisfacción de usuarios es un estado mental del usuario al representar sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.

La satisfacción contempla tres grandes áreas: el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información; el recurso de información obtenido; y los servicios. Estas áreas son consistentes con las bases ontológicas de la disciplina: el recurso de información, como elemento básico para resolver una necesidad del usuario; la articulación del sistema de búsqueda y recuperación de información y los servicios-acceso como la actividad bibliotecaria para facilitar esa solución.

Desafortunadamente la mayoría de estudios sobre la satisfacción del usuario se ha dirigido a medir el funcionamiento de los sistemas de búsqueda y recuperación de información y el recurso obtenido y no a los servicios. Las medidas más utilizadas han sido la relevancia y la pertinencia, dejando de fuera elementos tales como, el estilo o diseño de la interfase, la facilidad del manejo del sistema, la utilidad de la información y los servicios de toda la unidad de información.

Un término que aparece constantemente asociado a la satisfacción es la calidad en general y más específicamente a la calidad de los servicios. La primera se entiende como que tan bueno es un servicio, y no necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público. Nejati y Nejati (2008, pp. 571-572)

Orígenes de la satisfacción del usuario

Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios nos envía necesariamente al tema de la evaluación. Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces.

La frase satisfacción de usuarios aparece en la década de 1970, y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales de esa década, White (1978, p.78) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación: La maximización del uso de la información y abunda al apuntar que para lograr este objetivo se hace necesario: maximizar el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades. Como se puede apreciar le da una gran importancia al sujeto dentro de todo el proceso de la evaluación de los procesos bibliotecarios.

A pesar de la trascendencia de la satisfacción de usuarios, se han realizado pocos trabajos, sobre este fenómeno. En una búsqueda hecha en bases de datos internacionales sobre estudios de usuarios en general, se encontró que existían escasos registros relacionados con la satisfacción, que la producción de trabajos sobre este tópico empieza en la década de los ochenta, y se ha ido incrementando lentamente hasta la fecha, lo que nos lleva a establecer que la satisfacción de usuarios ha sido poco atendida. El mismo patrón se ha seguido a nivel de América Latina, en esta región, se han hecho estudios principalmente, para determinar las necesidades de información, los estudios sobre satisfacción empiezan a partir de 1980. (Hernández Salazar, 2008)

Tendencias metodológicas para realizar estudios de satisfacción de usuarios

Se han seguido diversos caminos para tratar de medir la satisfacción de los usuarios, los cuales cubren diferentes enfoques disciplinarios, cabe resaltar que en la mayoría de los estudios se han utilizado métodos y/o técnicas de corte

cuantitativo. A continuación se describen de manera somera algunos modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos que se han seguido para evaluar la satisfacción de los usuarios de información.

Teoría de la no confirmación de expectativas. Es un modelo retomado de la mercadotecnia, sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción. Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido. (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004).

Descontento potencial. Empieza a utilizarse en la década de los setenta del siglo pasado, y considera que las quejas de los clientes son una serie de múltiples reacciones que emergen del descontento que sienten cuando esperan que cierto servicio sea de tal o cual forma. Este descontento puede ser de dos maneras: externo o que emerge, y potencial. En el externo el cliente presenta sus quejas ante las instancias que le puedan dar solución; en el potencial, el cliente no presenta públicamente su queja, sin embargo, está insatisfecho con el servicio.

Análisis de disponibilidad. Se encarga básicamente de medir que los recursos estén disponibles físicamente cuando se necesitan. Está conformada por cuatro medidas independientes, que se refieren a la probabilidad de la satisfacción de una demanda específica, se miden los desempeños de: adquisición, circulación, biblioteca y al usuario. Estas medidas se cruzan con parámetros de evaluación: número total de demandas en el período de estudio; demandas satisfechas; demandas no satisfechas por fallas: en la adquisición, en la circulación, en la biblioteca y por el usuario. (Oberhofer, 1981).

Medición de la calidad percibida. Fue desarrollada por Cronin y Taylor (1992), a diferencia del modelo de no confirmación, este modelo sólo se basa en percepciones. Según esta tendencia los clientes forman sus percepciones sobre

la calidad de un servicio con base en una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio.

Métodos, técnicas e instrumentos de medida

La satisfacción del usuario, siempre ha sido muy difícil de medir y han sido a lo largo de los años muchos los estudios que se dedican a ello. Esta problemática es debido a que es una actitud muy personal que puede ser fácilmente influenciada dependiendo del usuario.

En términos generales la tendencia ha sido la cuantitativa y como representante máxima la técnica de encuesta, la cual ha sido ampliamente usada en todo el mundo, incluso la medición de aspectos cualitativos se hace mediante esta técnica.

Un método que se ha empezado a utilizar es el Delfos (Delphi), que sirve para generar proyecciones y resolver problemas futuros.

Un ejemplo de la aplicación de este método para realizar estudios de satisfacción es la investigación realizada por Aparecida (1996), ella utilizó este método para detectar los factores que influyen en la calidad de los servicios desde la percepción del personal bibliotecario, de las áreas de circulación y referencia. Los resultados del estudio son consistentes con las categorías que se presentaron anteriormente.

Se considera que los métodos para abordar el fenómeno de la satisfacción deberían tender hacia lo cualitativo, pues existen muchos aspectos que es difícil describir cuantitativamente.

En cuanto a los instrumentos de medida, ya se han mencionado algunos como son: cuestionarios, entrevistas, ensayos, documentos y registros grabados. A los que se pueden agregar los siguientes: diarios, cuadernos de campo, fotografías, grabaciones (audio, video y audiovisuales), mapas, y escalas de medición entre otros.

En la actualidad han aparecido instrumentos que contienen indicadores preestablecidos para evaluar la calidad de los servicios de información, a continuación se presentan los más difundidos.

SERVQUAL. Es una herramienta de escala múltiple elaborada por Parasuraman A.; Zeithaml, V.A.; y Berry, L.L. (1988) que mide la percepción de la calidad de los usuarios de cualquier servicio, la cual es entendida como el juicio de un cliente acerca de la superioridad o excelencia total de una entidad, relaciona: la calidad con la actitud; la calidad contra la satisfacción; y las expectativas contra las percepciones.

El instrumento mide cinco dimensiones de la calidad de los servicios: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los autores transformaron estas dimensiones en 22 afirmaciones que son medidas, primero como expectativas y posteriormente como lo que percibieron.

LibQUAL+TM. Es un instrumento que se adaptó de SERVQUAL para apoyar la Iniciativa de Nuevas Mediciones de la Asociación de Bibliotecas de Investigación. El instrumento está formado por 22 afirmaciones y una caja de texto. Las 22 afirmaciones miden las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio, y están organizadas en tres dimensiones: cómo les afectan los servicios; control de la información; y la biblioteca como lugar.

SERVPERF. Es una escala de medición desarrollada por Cronin y Taylor, como resultado de la crítica a la escala SERVQUAL. La herramienta incluye únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño recibido del modelo SERVQUAL. Reduce por tanto a la mitad las mediciones, la aplicación de esta herramienta nos lleva a considerar que la calidad del servicio será tanto mejor cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones.

Dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario

Elementos Tangibles

Para la Real Academia Española, proviene de la palabra en latín tangibilis, que significa todo aquello que se puede tocar.

En la escala SERVQUAL, dichos elementos están relacionados con los aspectos de infraestructura física, personal, material de comunicación y todo aquello que se puede observar en la organización.

Cibertec (2007), la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas responde de la siguiente:

Son aspectos físicos el personal, las instalaciones, la documentación y el equipo de comunicación que emplean a primera vista, es el retrato que la organización planea para poder erigir rectitud, esta imagen física tiene que estar hasta los topes de las perspectivas del cliente (p.23)

Podemos expresar que los elementos tangibles están referidos a la infraestructura del área de atención al usuario, los módulos de atención, los equipos de cómputo, comunicaciones, material de información, señalizaciones, equipos de confort, que sirven para brindar una buena calidad en el servicio.

Fiabilidad

Es la posibilidad de que un servicio funcione apropiadamente durante un momento determinado, cuando opera en el entorno para el que ha sido diseñado; para la Real Academia Española, es la “manera de ser honesto, credibilidad del buen ejercicio de algo”.

Para la revista ABB, la fiabilidad está interrelacionada con la baja de los desperfectos en los equipos, en otras palabras es detectar los errores y repararlos sin que el área de operaciones señale que hay algo que no funciona. (Nueva Zelanda, 2009, p. 35).

Podemos decir entonces, que es otorgar al cliente la confianza de que su requerimiento planteado, será supervisado, comprobado y que la información le permita observar que se está llevando a cabo el procedimiento estrictamente establecido por la normativa y por ende el usuario perciba calidad en el servicio.

Responsabilidad

Para la Real Academia Española, la responsabilidad es el compromiso de subsanar un error e indemnizar los males causados cuando el entorno lo amerita.

Zeithman & Bitner (2002) dijo, que es el medio para socorrer a los usuarios y suministrar la asistencia con urgencia. (p.103)

Llorec (2006) dijo, que es la facultad de sentirse forzado para dar una respuesta sin coacción alguna. (p.35)

Entonces podemos concluir que la responsabilidad es asumir el compromiso de atender, resolver, lo requerido por el usuario de tal forma que perciba que el gestor que lo atiende está abocado a iniciar y culminar su requerimiento.

Seguridad

La seguridad es la certeza o conocimiento claro y seguro de algo, indica la ausencia de riesgo; esta palabra procede del latín securitas y expresa la forma de estar sin cuidado.

Castillo Morales (2005) dijo, que es el conocimiento de las personas sobre lo que hacen, y su facultad de transferir sinceridad. (p.2)

González (2006) dijo, la seguridad es el conocimiento del servicio, la gentileza de los empleados; así como la destreza para transmitir seguridad al cliente.

Consecuentemente, la seguridad es la característica de la persona, obtenida a partir del conocimiento, y que cuenta con la habilidad de transmitir mediante una comunicación efectiva, confianza al usuario, de tal manera que perciba que su requerimiento, es decir el motivo por el que acude al centro de servicio será atendido.

Empatía

La empatía es la facultad que tiene una persona para poder distinguir lo que otra persona puede sentir, la palabra empatía es de origen griego "*empátheia*" que significa "emocionado".

Mead y Piaget (2009) definieron la empatía como la destreza cognitiva, exclusiva de la persona, de tomar la figura del otro.

Feshback (1984) dijo, una práctica habitual se da a partir de las emociones de los demás, por medio de las representaciones tomadas de éstos y de la simpatía. (p.67)

La empatía es la cualidad de las personas que le permite atender con predisposición al usuario, colocándose en la posición de él dando lugar a que brinde lo mejor de sí, como su comprensión, capacidad de escucha con atención, mostrando signos de interés en lo que el usuario está exponiendo para atender lo solicitado e inclusive ser capaz de detectar si muestra algún malestar de diferente índole a fin de actuar a favor de él.

Marco conceptual

Gobierno electrónico: Según Abraham (2001), considera que es un cambio continuo de las reglas y herramientas de gestión a fin de simplificar las relaciones entre los ciudadanos y el gobierno, utilizando las modernas tecnologías para su interrelación.

Para Castoldi (2002), menciona que es la aplicación de todas aquellas acciones apoyadas en las nuevas tecnologías informáticas, particularmente la Internet, aumentando la calidad de los servicios públicos, y la transparencia del gobierno (p.112).

Municipalidad: Es el gobierno local, que se organiza de manera flexible, anticipando las gestiones conducentes a lograr una administración de calidad con equidad y una gestión transparente.

Percepción: Proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones sensoriales con el fin de darle sentido al entorno (Robbins, 2004).

Satisfacer: Expresa complacer una necesidad, depende de las expectativas del usuario; se basa en la diferencia que existe entre la percepción y las expectativas, esto quiere decir a mayor percepción mayor será la satisfacción

y a menor percepción menor satisfacción; cuando las expectativas son mayores a la percepción ya no habrá satisfacción.

Servicio al cliente: “Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa” (Humberto Serna Gómez, 2006).

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC): “Las TIC, constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real” (Gil, 2002). Por su parte, Ochoa y Cordero (2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información.

Usuario: Es el ciudadano que posee necesidad de información y que emplea recursos de información para satisfacerla; por lo general se enfrenta a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar; por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención al ciudadano.

1.3 Justificación

La justificación tiene importancia en la medida que permite tener nuevo conocimiento acerca de la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017, por ende puede servir de base para la toma de decisiones en los futuros planes de mejoramiento institucional.

Justificación teórica.

El estudio contribuirá a fundamentar y complementar posibles estudios que permitan en el futuro desarrollar e implementar el modelo online de Gobierno electrónico en la misma.

Justificación metodológica

Para alcanzar el desempeño de los objetivos de estudio, se confeccionarán dos instrumentos de medición, tanto para la variable Gobierno electrónico en la Municipalidad de Ventanilla y su relación con la satisfacción del usuario. Estos instrumentos serán elaborados y antes de su aplicación serán filtrados por el juicio de expertos y luego ser probados su respectiva confiabilidad y validez. A través de la aplicación de los instrumentos de medición y su procesamiento en el aplicativo informático SPSS, se examinará conocer el nivel de relación que existe entre el Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Ventanilla, 2017.

Justificación práctica.

La introducción de las TIC en sustitución de los instrumentos tradicionales para la gestión de la relación con los ciudadanos puede: mejorar considerablemente la atención brindada, aumentar la información sobre los servicios, garantizar el conocimiento de los procesos, hacer los servicios más ágiles y más cómodas las obligaciones, eliminar las esperas, personalizar el servicio reduciendo al mismo tiempo los errores, mantener el estándar de calidad afrontando con celeridad los imprevistos y las disfunciones, escuchar a los usuarios, potenciar el servicio para los sujetos débiles e innovar las modalidades de prestación.

Justificación en el ámbito de la gestión pública (social).

Este aspecto constituye un atractivo elemento para conocer, de una manera evasiva, como es la percepción en la gestión de la institución; cómo se encuentra operando la organización y las relaciones entre los colaboradores.

1.4. Problema

Hoy la humanidad, se caracteriza por el empleo extensivo de las TICs en la totalidad de las actividades de las personas y por un dinámico apego a la globalización económica y cultural.

Ante un acontecimiento cultural que presume nuevas maneras de percibir el universo, surgen nuevas herramientas en el espacio virtual, que proporcionan el

acceso a la información en cualquier terreno. El avance tecnológico ha permitido almacenar en pequeños espacios gran cantidad de información.

En forma reiterada la gestión pública ha sido mal calificada especialmente al tratarse de temas como la prestación de servicios. Las personas reiteradamente manifiestan su disconformidad sobre la calidad de sus servicios indicando que todos los burócratas hacen lentas, y poco transparentes sus procesos y servicios en general.

En la actualidad, la Municipalidad cuenta con aplicativos informáticos que le permiten acelerar y ordenar sus procesos, algunos de estos aplicativos son: el SIAF, que es el Sistema Integrado de Administración Financiera el mismo que permite tratar la información financiera, el SISLOG que es el Sistema Logístico el mismo que integra la información que se emplea diariamente. Podemos indicar asimismo que la Municipalidad carece de un sistema de información transaccional que permita interactuar directamente con los usuarios de forma dinámica.

Su dirección electrónica es <http://www.muniventanilla.gob.pe/> siendo el medio por el cual los usuarios en forma virtual se informan de todas las actividades publicadas en esta página.

Diariamente acuden a la Municipalidad un promedio de 130 personas para realizar diversos tipos de trámites, existiendo una primacía de las normas; cayendo en un formalismo que en estos tiempos ya es obsoleto porque son las personas los que ejecutan los procesos administrativos, ocasionando retardos y lentitud por lo que no se cumplen los objetivos que persigue la Municipalidad.

Para Parejo (1995) dijo: Es inevitable diseñar soluciones a partir de perspectivas diferentes para brindar una atención de calidad, ágil y veraz, por lo cual es necesario considerar la eficacia y la eficiencia, siendo la eficacia el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos y la eficiencia que significa que esos objetivos propuestos sean bien hechos. (p.94)

En este sentido podemos establecer que la eficacia y eficiencia se complementan y son necesarios para optimizar la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios ofrecidos.

Arena (2004) dijo: se debe tener en cuenta que para optimizar la eficacia de un servicio es obligatorio escuchar al usuario a fin de hacer innovaciones para el enriqueciendo del servicio (p.50).

Consecuentemente podemos indicar que ya existe una herramienta para mejorar la calidad del servicio y este es el Gobierno electrónico el mismo que en la administración pública combina cambios organizativos y nuevas aptitudes, en los servicios públicos y los procesos en apoyo a las políticas públicas” (Comisión Europea, 2003).

Es por ello que el Gobierno electrónico propone reconocer a las personas con un rol mucho más activo dándole agilidad y rapidez a los servicios, asimismo se conseguirá personalizar la gestión, reducir y prevenir los errores, innovando y potenciando el servicio, aumentando así la satisfacción de los usuarios.

Problema General

¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017?

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la información y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la interacción y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la Transacción y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la Integración y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre la participación pública y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017?

1.5. Hipótesis

Hipótesis General

El Gobierno electrónico se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Hipótesis específica 1

La información se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Hipótesis específica 2

La Interacción se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Hipótesis específica 3

La Transacción se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Hipótesis específica 4

La integración se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Hipótesis específica 5

La participación pública se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

1.6. Objetivos:

Objetivo General

Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la información y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la interacción y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la Transacción y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la Integración y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la participación pública y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Variable 1: El Gobierno electrónico

Definición conceptual

El Gobierno electrónico es la utilización por parte de un Estado de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICs, a fin de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública al ofrecer servicios e información a los ciudadanos, incrementando considerablemente su transparencia y participación ciudadana.

Definición operacional

La medición de la variable Gobierno electrónico será mediante un cuestionario de 16 preguntas el mismo que consta de cinco dimensiones: información, interacción, transacción, integración y participación ciudadana y cuyos indicadores son: logo, mapa de sitio, contactos, correo electrónico, trámites en línea, certificado digital, ventanilla única, participación, transparencia y colaboración, para cada dimensión respectivamente.

Variable 2: La Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual

Representa el desempeño del servicio cuando cumple con las expectativas del usuario, es decir refleja cuánto gusta el servicio al ciudadano.

Definición operacional

La medición de la variable satisfacción de los usuarios será mediante un cuestionario de 20 preguntas el mismo que consta de cinco dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes materiales y cuyos indicadores son: tiempo, interés, prontitud, atención, confianza, respuesta, atención, interés, apariencia, atracción y presencia, para cada dimensión respectivamente.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Información	Logo		Siempre	
	Mapa del sitio	01 – 04	(5)	
	Contactos			Malo (16 – 37)
Interacción	Correo electrónico	05 – 09	Casi siempre	
	Formularios electrónicos		(4)	
Transacción	Trámites en línea	10 – 11		
	Certificado digital		A veces (3)	Regular (37 – 59)
Integración	Ventanilla única	12 – 13		
Participación ciudadana	Participación		Casi nunca	
	Transparencia	14 – 16	(2)	
	Colaboración			Bueno (59 - 80)
			Nunca (1)	

Tabla 2*Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Confiabilidad	Tiempo Interés	01 – 05	y Buena	Malo (020 – 046)
Responsabilidad	Prontitud Atención	06 – 08	ana	
Seguridad	Confianza Respuesta	09 – 12	gular	Regular (046 – 073)
Empatía	Atención Interés	13 – 16	la	
Bienes materiales	Apariencia Atracción Presencia	17 – 20	y Mala	Bueno (073 - 100)

NOTA:

Se ha asumido una escala de actitudes Likert.

Los rangos se han calculado en base a 16 preguntas de la V1 y 20 preguntas de la V2.

2.3 Tipos de estudio

Según su enfoque o naturaleza es una investigación cuantitativa, donde los datos recogidos son cuantificables por que admiten resultados en cantidades numéricas, Gómez, M (2006) manifestó que en el enfoque cuantitativo emplea el acopio y análisis de la información para determinar con exactitud la postura de la población. (p.60)

Según su finalidad fue básica o pura, porque nos lleva a buscar nuevos conocimientos mediante la recolección de la información, Sánchez y Reyes (2002) manifiesta que en esta investigación el propósito es recolectar información y establecer la relación que existe entre las variables. (p.13)

Por su nivel, la presente investigación fue correlacional, para Carrasco (2013) estos esquemas tienen la peculiaridad de admitir al investigador evaluar la relación que existe con las variables de estudio. (p.73)

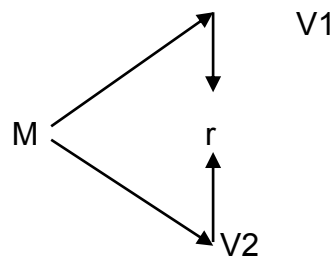
El método empleado fue hipotético deductivo, según Karl Popper (1902-1994) rechaza la posibilidad de elaborar leyes generales a partir de la inducción y sostuvo que en realidad esas leyes generales son hipótesis que formula el científico, y que se utiliza el método inductivo de interpolación para, a partir de esas hipótesis de carácter general, elaborar predicciones de fenómenos individuales.

2.4 Diseño

El diseño empleado fue no experimental de corte transversal o transeccional.

Los estudios no experimentales son aquellos donde no hay manipulación de las variables en su análisis, Gómez (2013) manifiesta que los diseños no experimentales trabajan con muestras grandes, utilizan variables 1 e 2, pueden ser de dos clases: transeccionales y longitudinales y no se manipulan las variables. (p.110)

El gráfico que le corresponde al diseño seleccionado, es el siguiente:



Dónde:

M → Muestra

V1 → V1

V2 → V2

r → Representa la relación entre V1 y V2

2.5. Población, muestra y muestreo

Población

para la presente investigación está constituida por 3,000 vecinos entre los 18 y 64 años de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla.

Según Fracica (1998) la población es el universo de individuos a quienes se va a evaluar para la realización de la investigación. (p.160)

Muestra

La muestra para la presente investigación estuvo constituida por 338 ciudadanos, que se obtuvo empleando la siguiente fórmula estadística.

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

Dónde :

n = Tamaño de muestra

Z = Nivel de confianza.

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

q = 1 - p

e = Error muestral

N = Total de la población

Asimismo, se supusieron las siguientes condicionales:

$$N = 3,000$$

$$e = 5\%.$$

$$Z = 95\% \text{ (equivale a } Z = 1.95)$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - 0.5$$

$$3000 * (1.95)^2 * (0.5) * (1 - 0.5)$$

$$n = \frac{\quad}{(0.05)^2 * (3000 - 1) + (1.95)^2 * (0.5) * (1 - 0.5)} = 338$$

Bernal (2010) dijo: la muestra es una fracción de la población de donde se recolecta la información para la realización del estudio, y donde se ejecutará la medición de las variables. (p.161).

Muestreo

El muestreo fue probabilístico empleando la técnica de muestreo aleatorio sistemático.

Gomero (1997) cita a Rojas Soriano, quien sostiene que en el muestreo probabilístico, las unidades de análisis u observación (personas, viviendas, etc.) son seleccionadas en forma aleatoria, es decir, al azar, cada elemento tiene la misma probabilidad de ser elegido y es posible conocer el error de muestreo, o sea, la diferencia entre el estimador y el parámetro (p.189).

Consistió en seleccionar el llamado coeficiente de elevación (tamaño población / tamaño de muestra); a continuación, se elige al azar un número inferior al coeficiente de elevación. La primera unidad muestral es el número elegido, la segunda unidad muestral se determina agregando a ese primer número el coeficiente de elevación, y así sucesivamente hasta completar el tamaño de la muestra.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Para la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta, para Hernández et al (2010), recolectar datos involucra elaborar un procedimiento detallado que conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

Instrumento de recolección de datos

Para la presente investigación se empleó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de actitudes con escala Likert, para Hernández, *et al.* (2010), la recolección de la información está dada por una sucesión de preguntas las mismas que permitirán evaluar las variables. (p. 217).

2.7. Procedimiento de recolección de datos

En primer lugar, se selecciona el llamado coeficiente de elevación (tamaño de población dividido entre el tamaño de la muestra, a continuación se elige al azar un número inferior al coeficiente de elevación. La primera unidad muestral es el número elegido, la segunda unidad muestral se determina agregando a ese primer número el coeficiente de elevación, y así sucesivamente hasta completar el tamaño de la muestra.

Para elegir una muestra de 338 ciudadanos de una población de 3,000, el coeficiente de elevación se obtiene de dividir 3000 entre 338 dando 9, siendo este el valor de k . Luego se ordenan las viviendas y se elige el primer elemento al azar y los demás se escogen cada cierto intervalo k , es decir, de 9 en 9, hasta completar las 338 viviendas que constituyen el tamaño muestral.

Ficha técnica del instrumento

Nombre: El Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017

Autor: Lizardo Vitalio Montesinos Balladares.

Instrumento: Cuestionario

Aplicación: Individual.

Población: Vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres del distrito de Ventanilla entre 18 y 64 años de edad.

Duración: 20 minutos.

Objetivo: Establecer la relación existente entre el Gobierno electrónico y sus dimensiones (información, interacción, transacción, integración y participación ciudadana) y la satisfacción del usuario de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017.

Descripción: La variable Gobierno electrónico está organizado por 16 ítems, el mismo que tiene cinco dimensiones: Información con 4 ítems, Interacción con 5 ítems, Transacción con 2 ítems, Integración con 2 ítems y Participación ciudadana con 3 ítems.

La variable satisfacción del usuario está organizado por 20 ítems, el mismo que tiene cinco dimensiones: Confiabilidad con 5 ítems, Responsabilidad con 3 ítems, Seguridad con 4 ítems, Empatía con 4 ítems y Bienes tangibles con 4 ítems.

Ambas variables fueron organizados bajo una escala de tipo Likert de acuerdo a las siguientes categorías: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4), Siempre (5).

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez:

Para establecer la validez del instrumento, se sometió la opinión de un experto especializado en Metodología de la Investigación, el mismo que validó los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia, considerando que el instrumento se encontraba adecuado y que procedía su aplicación, según Hernández et al (2010), el juicio de expertos reside en hacer preguntas a expertos para validar los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia de las preguntas pertenecientes a las dimensiones de las variables de estudio

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

N°	Grado Académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Miluska Rosario Vega Guevara	Aplicable

Confiabilidad:

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se realizó una encuesta piloto a 20 ciudadanos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, luego las respuestas del cuestionario se vació al aplicativo informático SPSS Versión 22, para luego calcular el Alfa de Cronbach tal como se muestra en la tabla 4.

Para Hogan (2004), el nivel de valores que establece la confiabilidad del instrumento se da de la siguiente manera:

Cerca de 0.9, representa confiabilidad elevada.

Cerca de 0.8 ó mayor se considera confiable

Cerca de 0.7, representa un nivel bajo de confiabilidad

Por debajo de 0.6, representa una confiabilidad baja e inaceptable.

Tabla 4*Confiabilidad del instrumento*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Gobierno electrónico	,970	16
Satisfacción de los usuarios	,948	20

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 4, el Alfa de Cronbach para el Gobierno electrónico es ,970 y para la satisfacción de los usuarios ,948 representando para ambas variables un nivel de confiabilidad elevado.

2.8. Análisis de datos

El análisis de datos significa como van a ser tratados los datos recolectados en sus diferentes etapas. Para ello se emplea la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001, p. 46).

La contrastación de las hipótesis se debe realizar teniendo en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nula o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula.

Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición.

2.9. Aspectos éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado.

La investigación contó con la autorización correspondiente (jefe, gerente, director de la institución).

Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejuizgamiento.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos de la investigación

Con respecto a la V1, se presentan los siguientes resultados descriptivos:

Categorización de datos:

Empleando el SPSS, se categorizan los datos obtenidos y se presentan en tres niveles, depende de los valores máximo y mínimo obtenido experimentalmente:

Alto:

Medio

Alto

Tabla 5

Niveles de la variable Gobierno electrónico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	23	6,8	6,8	6,8
	Regular	157	46,4	46,4	53,3
	Bueno	158	46,7	46,7	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

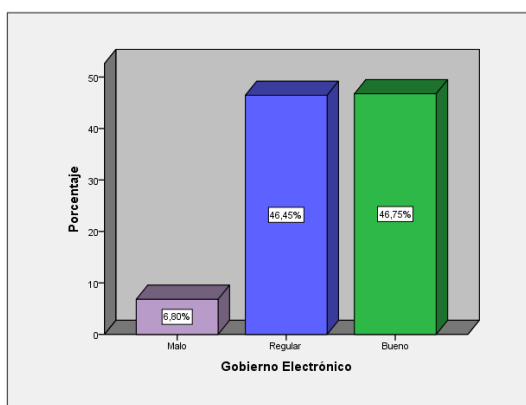


Figura 1: Niveles de la variable Gobierno electrónico

Como podemos apreciar en los resultados obtenidos en la tabla 8 y en la figura 1, en opinión de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, El Gobierno electrónico presenta valores diferentes

entre los niveles, 46.45% para regular y 46.75% para bueno, presentando un 6.80% para el nivel malo.

Descripción de las dimensiones de la variable Gobierno electrónico

Descripción de la dimensión Información

Tabla 6

Niveles de la dimensión Información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	23	6,8	6,8	6,8
	Regular	188	55,6	55,6	62,4
	Bueno	127	37,6	37,6	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

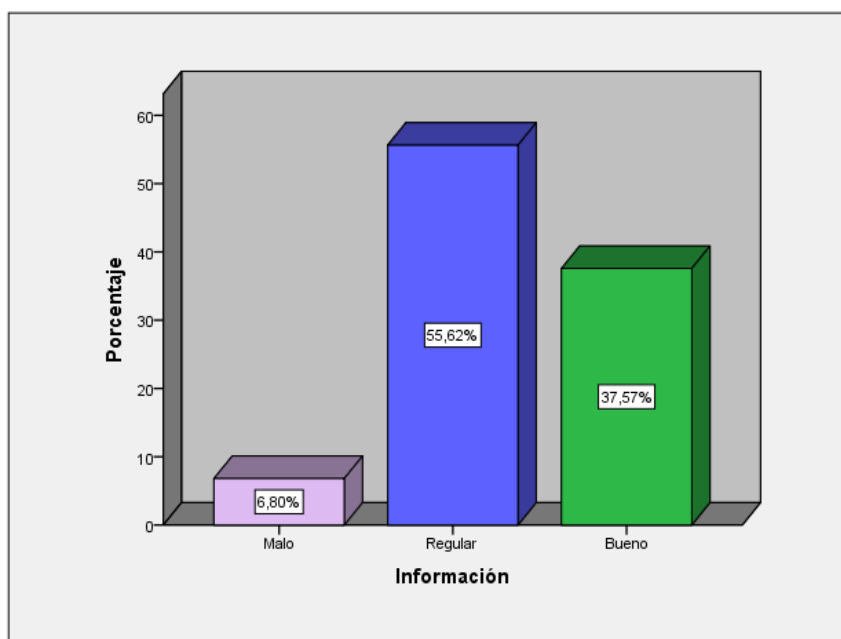


Figura 2: Niveles de la dimensión Información

Como podemos apreciar en los resultados obtenidos en la tabla 9 y en la figura 2, en opinión de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, la dimensión Información presenta valores diferentes entre los niveles 55.62% para regular, 37.57% para bueno, presentando un 6.80% para el nivel malo.

Tabla 7

Niveles de la dimensión Interacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	23	6,8	6,8	6,8
	Regular	174	51,5	51,5	58,3
	Bueno	141	41,7	41,7	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

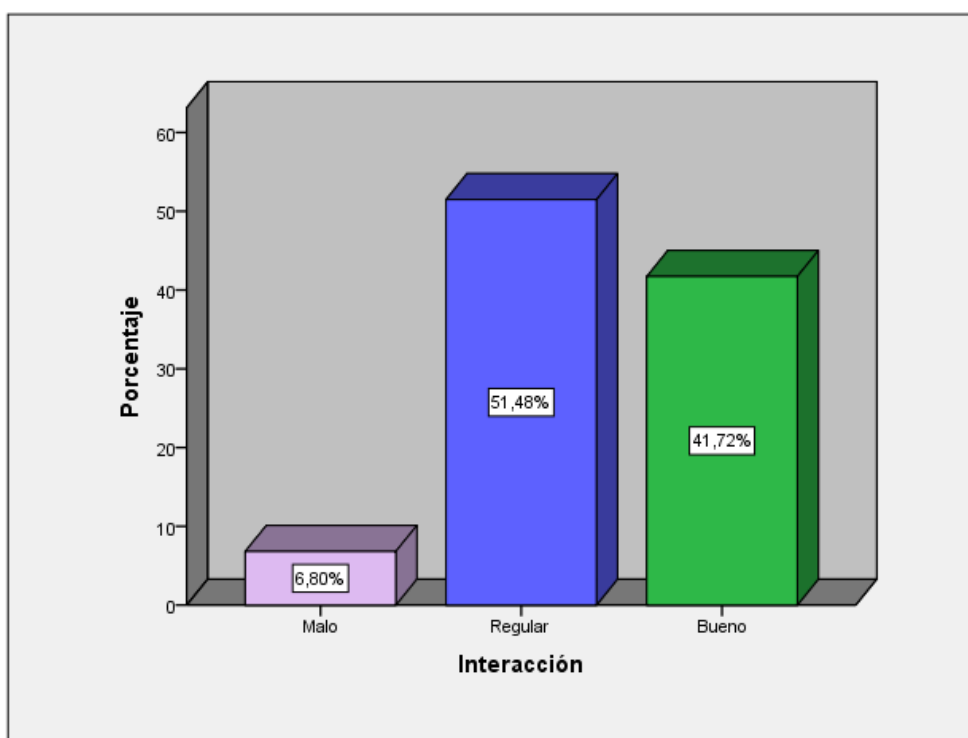


Figura 3: Niveles de la dimensión Interacción

Como podemos apreciar en los resultados obtenidos en la tabla 10 y en la figura 3, en opinión de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, la dimensión Interacción presenta valores diferentes entre los niveles 51.48% para regular, 41.72% para bueno, presentando un 6.80% para el nivel malo.

Tabla 8

Niveles de la dimensión Transacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	23	6,8	6,8	6,8
	Regular	150	44,4	44,4	51,2
	Bueno	165	48,8	48,8	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

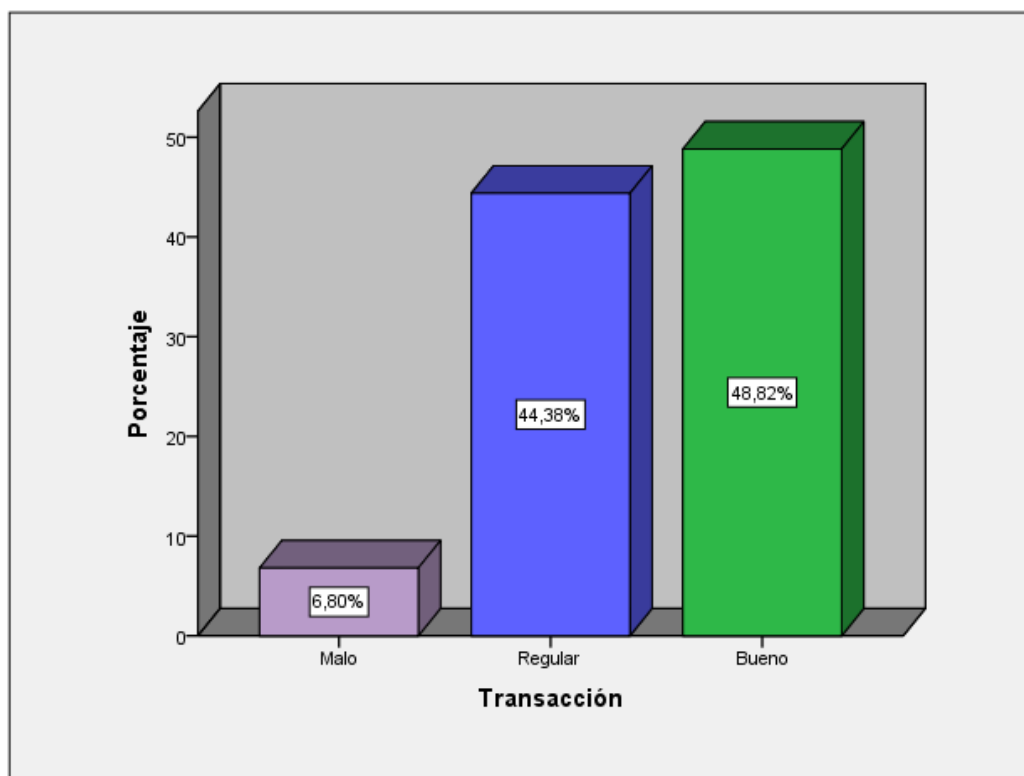


Figura 4: Niveles de la dimensión Transacción

Como podemos apreciar en los resultados obtenidos en la tabla 11 y en la figura 4, en opinión de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de Ventanilla, la dimensión Transacción presenta valores diferentes entre los niveles 44.38% para regular, 48.82% para bueno, presentando un 6.80% para el nivel malo.

Tabla 9

Niveles de la dimensión Integración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	27	8,0	8,0	8,0
	Regular	176	52,1	52,1	60,1
	Bueno	135	39,9	39,9	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

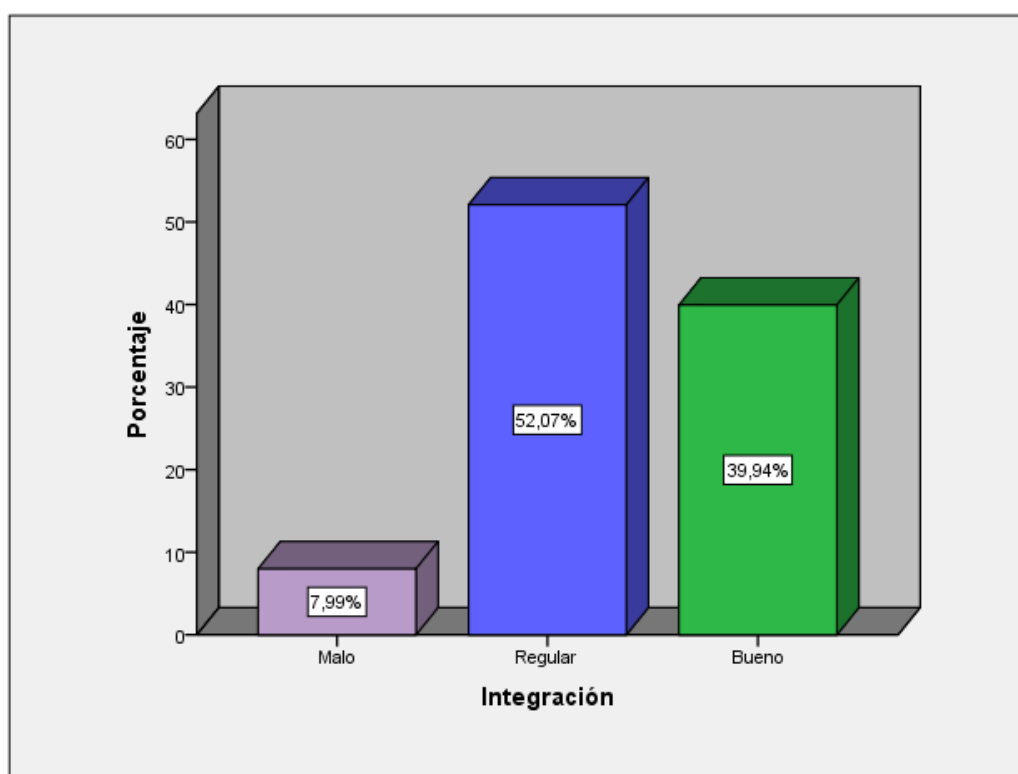


Figura 5: Niveles de la dimensión Integración

Como podemos apreciar en los resultados obtenidos en la tabla 12 y en la figura 5, en opinión de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, la dimensión Integración presenta valores diferentes entre los niveles 52.07% para regular, 39.94% para bueno, presentando un 7.99% para el nivel malo.

Tabla 10

Niveles de la dimensión Participación ciudadana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	38	11,2	11,2	11,2
	Regular	237	70,1	70,1	81,4
	Bueno	63	18,6	18,6	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

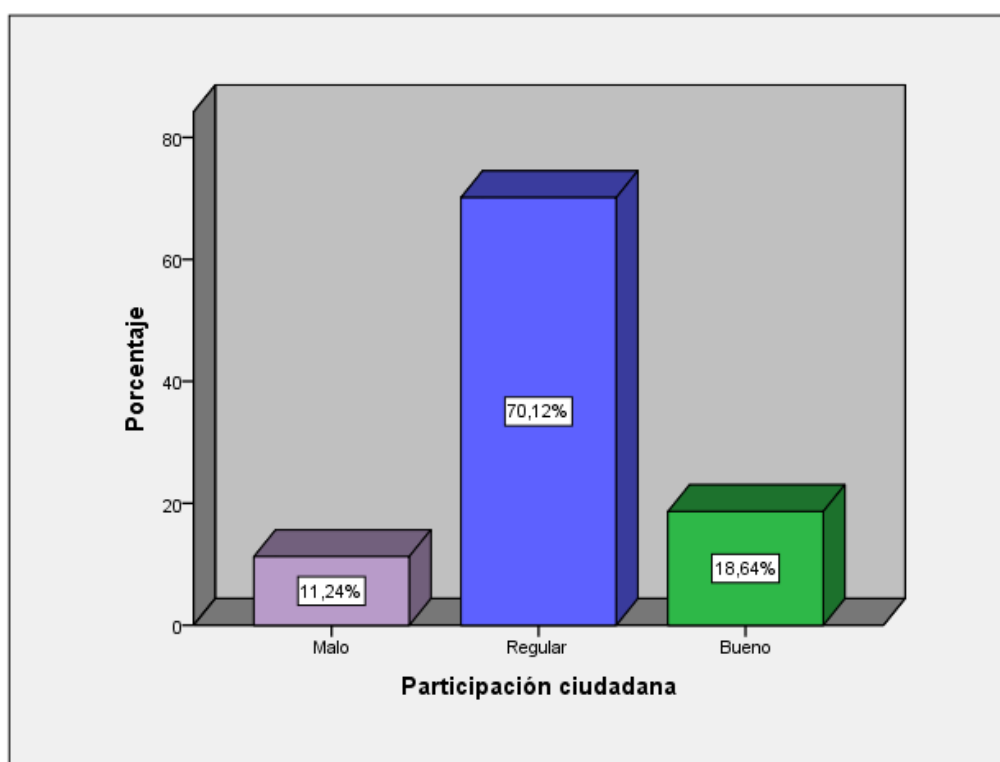


Figura 6: Niveles de la dimensión Participación ciudadana

Como podemos apreciar en los resultados obtenidos en la tabla 13 y en la figura 6, en opinión de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, la dimensión Participación ciudadana presenta valores diferentes entre los niveles 70.12% para regular, 18.64% para bueno, presentando un 11.24% para el nivel malo.

Descripción de la variable Satisfacción de los usuarios

Tabla 11

Niveles de la variable Satisfacción de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	29	8,6	8,6	8,6
	Regular	308	91,1	91,1	99,7
	Bueno	1	,3	,3	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

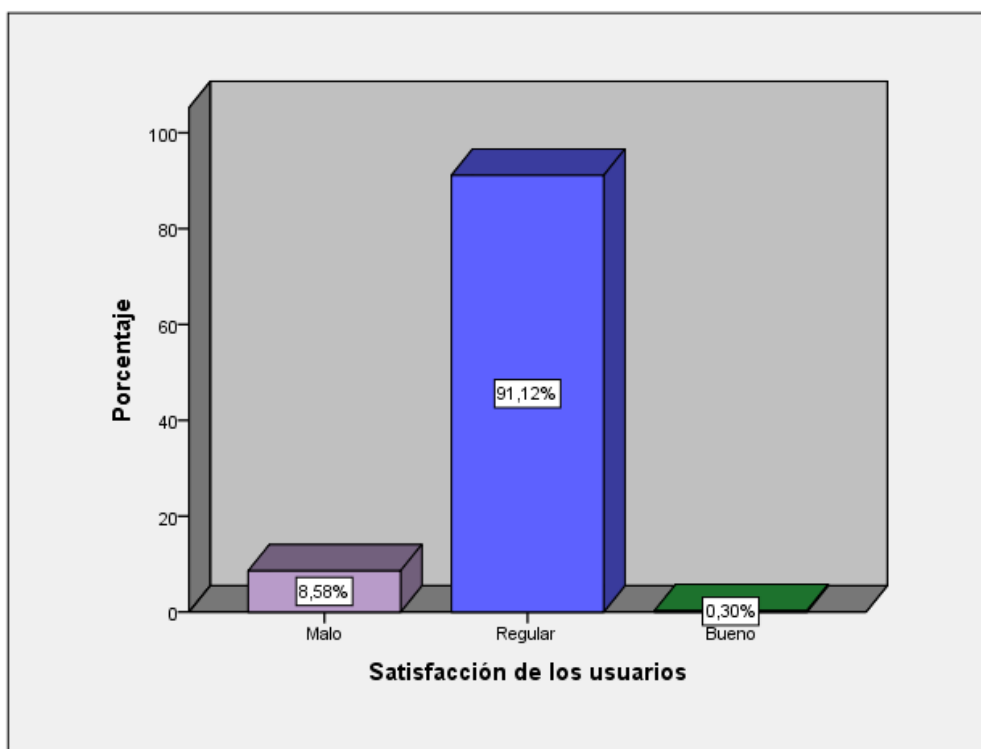


Figura 7: Niveles de la variable Satisfacción de los usuarios

Como podemos apreciar en los resultados obtenidos en la tabla 14 y en la figura 7, en opinión de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, la dimensión Satisfacción de los usuarios presenta valores diferentes entre los niveles 91.12% para regular y 0.30% para bueno, presentando un 8.58% para el nivel malo.

Descripción de las dimensiones de la variable Satisfacción de los usuarios

Descripción de la dimensión Confiabilidad

Tabla 12

Niveles de la dimensión Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	32	9,5	9,5	9,5
	Regular	294	87,0	87,0	96,4
	Bueno	12	3,6	3,6	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

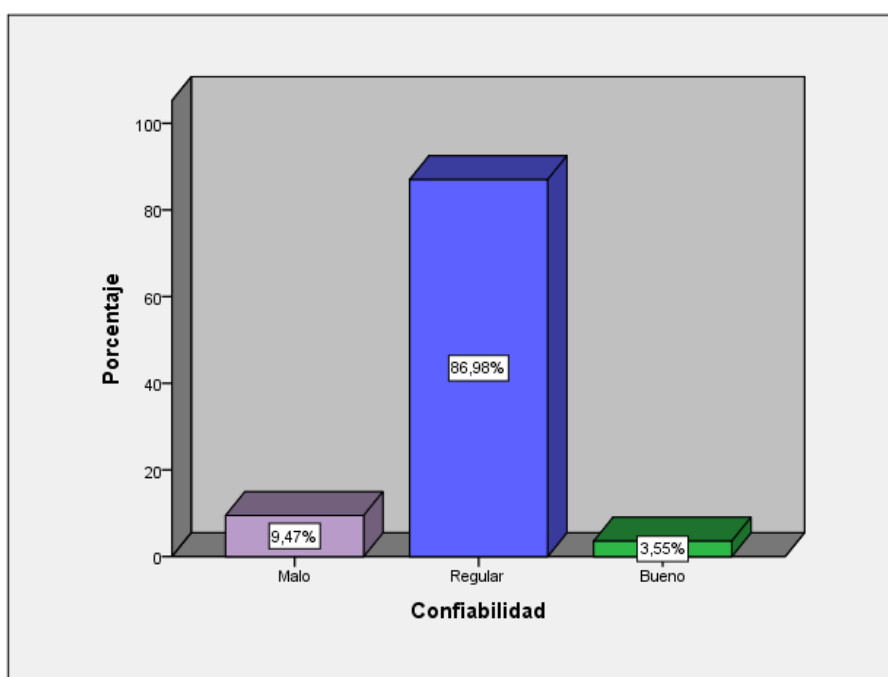


Figura 8: Niveles de la dimensión Confiabilidad

Como podemos apreciar en los resultados obtenidos en la tabla 15 y en la figura 8, en opinión de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, la dimensión Confiabilidad presenta valores diferentes entre los niveles 86.96% para regular y 3.55% para bueno, presentando un 9.47% para el nivel malo.

Descripción de la dimensión Responsabilidad

Tabla 13

Niveles de la dimensión Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	23	6,8	6,8	6,8
	Regular	270	79,9	79,9	86,7
	Bueno	45	13,3	13,3	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

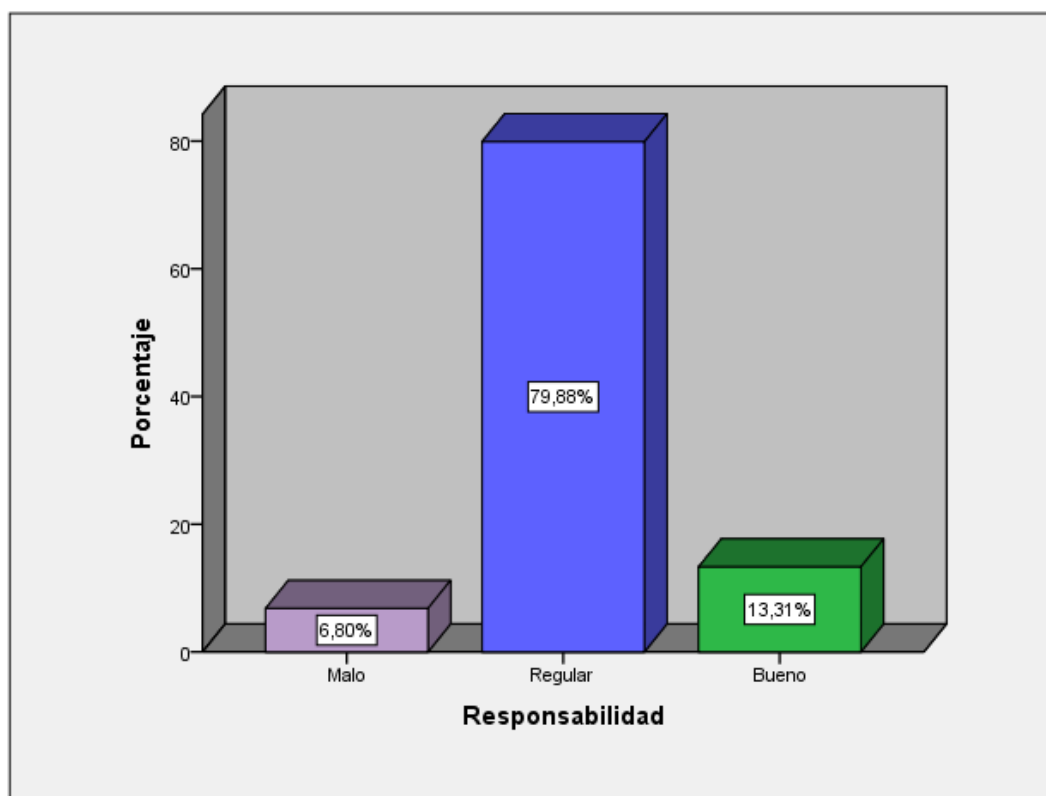


Figura 9: Niveles de la dimensión Responsabilidad

Como podemos apreciar en los resultados obtenidos en la tabla 16 y en la figura 9, en opinión de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, la dimensión Capacidad de Respuesta presenta valores diferentes entre los niveles 79.88% para regular y 13.31% para bueno, presentando un 6.80% para el nivel malo.

Descripción de la dimensión Seguridad

Tabla 14

Niveles de la dimensión Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	23	6,8	6,8	6,8
	Regular	282	83,4	83,4	90,2
	Bueno	33	9,8	9,8	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

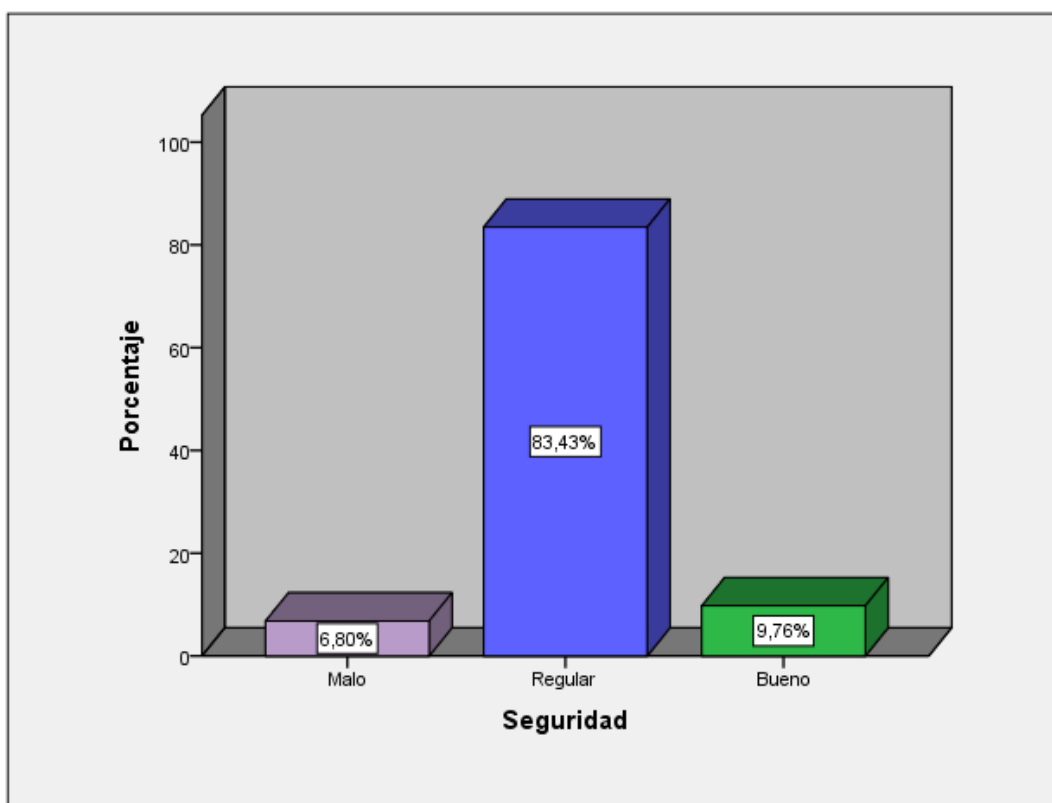


Figura 10: Niveles de la dimensión Seguridad

Como podemos apreciar en los resultados obtenidos en la tabla 17 y en la figura 10, en opinión de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, la dimensión Seguridad presenta valores diferentes entre los niveles 83.43% para regular y 9.76% para bueno, presentando un 6.80% para el nivel malo.

Descripción de la dimensión Empatía

Tabla 15

Niveles de la dimensión Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	181	53,6	53,6	53,6
	Regular	157	46,4	46,4	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

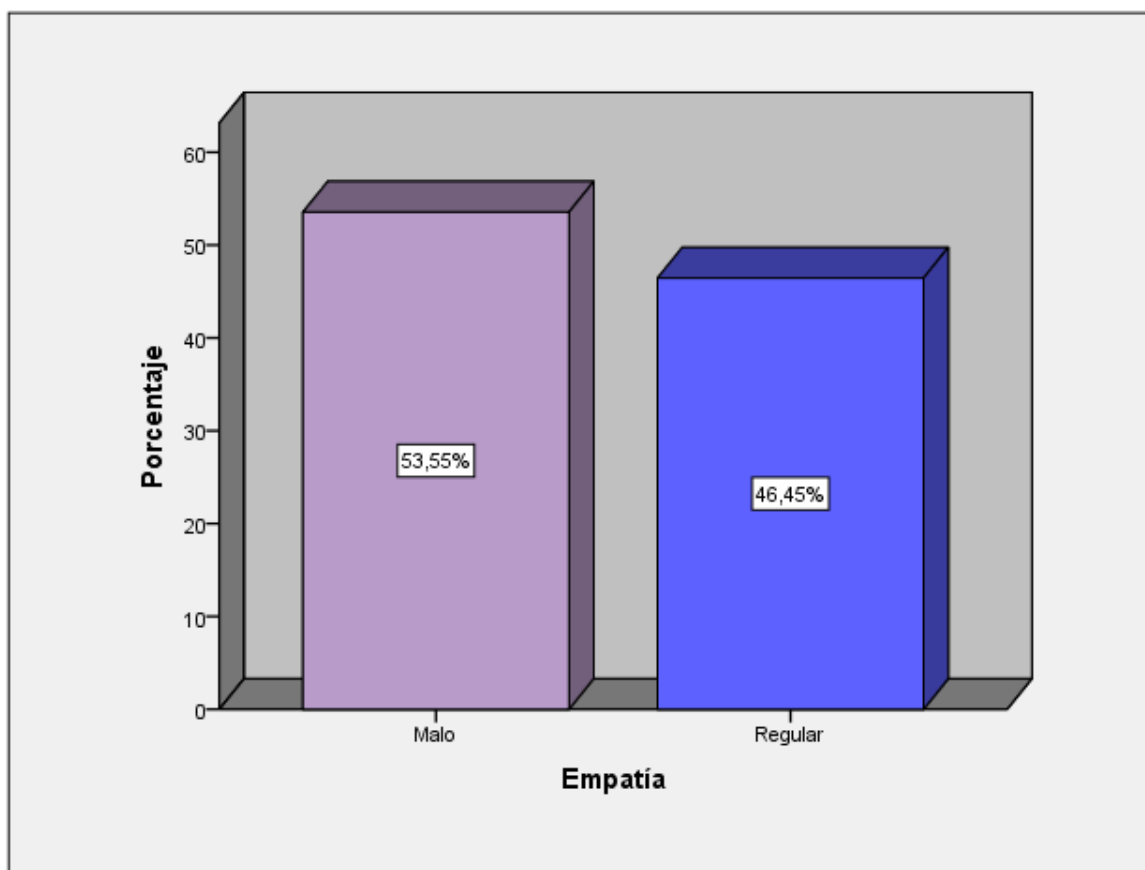


Figura 11: Niveles de la dimensión Empatía

Como podemos apreciar en los resultados obtenidos en la tabla 18 y en la figura 11, en opinión de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, la dimensión Empatía presenta valores diferentes entre los niveles 46.45% para regular, presentando un 53.55 para el nivel malo.

Descripción de la dimensión Bienes Tangibles

Tabla 16

Niveles de la dimensión Bienes Tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	127	37,6	37,6	37,6
	Regular	211	62,4	62,4	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

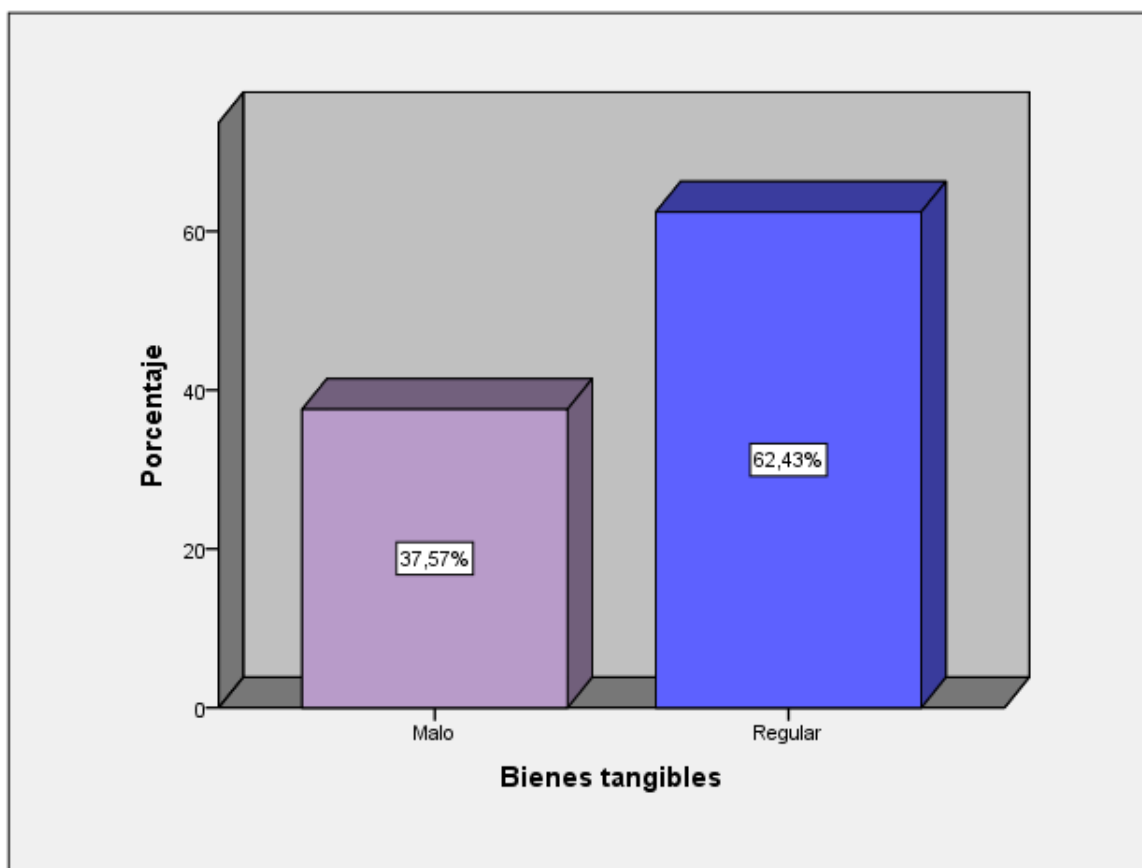


Figura 12: Niveles de la dimensión Bienes Tangibles

Como podemos apreciar en los resultados obtenidos en la tabla 19 y en la figura 12, en opinión de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, la dimensión Elementos Tangibles presenta valores diferentes entre los niveles 62.43% para regular y 37.57% para malo.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: El Gobierno electrónico no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

H1: El Gobierno electrónico se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Tabla 17

Coeficiente de correlación de Rho Spearman respecto al Gobierno electrónico y Satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017.

			Gobierno electrónico	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	de 1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	338	338
Satisfacción de los usuarios	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	de ,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	338	338

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

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la Ho.

Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la V1 tiene relación positiva moderada ($Rho = ,582$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la V2.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: La información no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

H1: La información se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Tabla 18

Coefficiente de correlación de Rho Spearman respecto de la dimensión información y la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017.

				Satisfacción de los usuarios	
		Información			
Rho Spearman	de Información	Coefficiente de correlación	de 1,000	,442**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	338	338	
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	de ,442**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	338	338	

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

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza la Ho.

Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión información tiene relación positiva moderada ($Rho = ,442$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la V2.

Hipótesis específica 2

Ho: La interacción no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

H1: La interacción se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Tabla 19

Coeficiente de correlación de Rho Spearman respecto de la dimensión Interacción y la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017.

				Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	de Interacción	Coeficiente de correlación	de 1,000	,268**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	338	338
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	de ,268**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	338	338

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

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la Ho.

Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión interacción tiene relación positiva débil ($Rho = ,268$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la V2.

Hipótesis específica 3

Ho: La transacción no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

H1: La transacción se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Tabla 20

Coeficiente de correlación de Rho Spearman respecto de la dimensión transacción y la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017.

		Satisfacción de los usuarios	
		Transacción	usuarios
Rho Spearman	de Transacción	Coeficiente de correlación	de
		Sig. (bilateral)	
		N	
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	de
		Sig. (bilateral)	
		N	

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

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza la Ho.

Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión transacción tiene relación positiva moderada ($Rho = ,417$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la V2.

Hipótesis específica 4

Ho: La integración no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

H1: La integración se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Tabla 21

Coeficiente de correlación de Rho Spearman respecto de la dimensión Integración y la variable Satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017.

		Integración		Satisfacción de los usuarios
Rho Spearman	de Integración	Coeficiente de correlación	de 1,000	,263**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	338	338
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	de ,263**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	338	338

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

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la Ho.

Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión integración tiene relación positiva débil ($Rho = ,263$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la V2.

Hipótesis específica 5

Ho: La participación ciudadana no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

H1: La participación ciudadana se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

Tabla 22

Coeficiente de correlación de Rho Spearman respecto de la dimensión Participación ciudadana y la variable Satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017.

		Participación ciudadana	Satisfacción de los usuarios
Rho Spearman	de Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,366**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	338
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	338

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

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la Ho.

Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión participación ciudadana tiene relación positiva débil ($Rho = ,366$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la V2.

IV. Discusión

La evidencia empírica encontrada señala con respecto a la parte descriptiva de los datos que el nivel básico del Gobierno electrónico en opinión de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de Ventanilla, la gestión municipal presenta valores diferentes entre los niveles, 46.24% para regular y 46.75% para bueno, presentando un 6.80% para el nivel malo. Asimismo para la variable Satisfacción de los usuarios, según los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de Ventanilla, indicaron que la Variable Satisfacción de los usuarios presenta valores diferentes entre los niveles 91.12% para regular y 0.30% para bueno, presentando un 8.58% para el nivel malo.

Lo que nos indica que los vecinos perciben de manera buena el gobierno electrónico, asimismo ellos presentan una regular satisfacción.

En tal sentido Carrión (2009), en su investigación realizada a los gobiernos locales del Ecuador explica que la legislación ecuatoriana obliga a todo el sector público a establecer sitios web, accesibles por Internet, en la que debe introducirse información dinámica para la ciudadanía, y que son muy pocos los gobiernos cuyas páginas permiten contenidos transaccionales y dinámicos.

A comparación de nuestro país, la posibilidad de realizar transacciones en el sector público vía Internet está empezando a hacerse realidad.

La herramienta central del gobierno electrónico es Internet sin embargo, la tendencia es que la ciudadanía use el celular para acceder a la información de Internet, es por ello que al Gobierno electrónico Móvil se le considera como un área específica del Gobierno electrónico a fin de mejorar el desempeño de las actividades de las organizaciones del sector público.

En el plano inferencial se ha podido determinar la correspondencia de las dos variables con los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; de manera directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,582**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables; estos concuerdan con los resultados obtenidos por Villanueva (2010), el mismo que determina que el acceso en el Perú presenta debilidades, de igual

manera coincide con el estudio de Prince et al (2011) quienes concluyen que es mejor estar en red conectado con las nuevas tecnologías; estas respuestas se encuentran dentro del concepto de Gobierno electrónico, el mismo que Carrión (2009) dijo: el gobierno electrónico es la utilización de las TIC para optimizar el desempeño del sector público.

Con respecto a la Hipótesis específica 1, la información se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; de forma directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,442**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables. En tal sentido Mejía (2011), en su informe sobre la percepción y utilización de los usuarios sobre las TIC, resuelve que se debe entender por medio de un estudio interpretativo las percepciones que tienen los usuarios de la Municipalidad de Antioquia de las TICs, para plantear de esta manera desde la comunicación, estrategias efectivas que propicien el aumento y utilización de dichas herramientas.

Con respecto a la Hipótesis específica 2, la interacción se relaciona significativamente con la satisfacción de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,268**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación débil y positiva entre las variables. En tal sentido Mariscal et al (2012), en su publicación sobre el impacto del gobierno electrónico en los programas sociales para América Latina y el Caribe indican que se han realizado grandes avances en los últimos años referidos a la Sociedad de la Información.

Con respecto a la Hipótesis específica 3, la transacción se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,417**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables. En tal sentido Sandoval (2008) en su investigación establece una serie de elementos

sustantivos para lograr aumentar la transacción que permita la facilidad de la utilización y valor público de la información relevante (comunicación con las autoridades, los trámites realizables por internet) a través del portal web del gobierno local, constituyéndose en una oportunidad para perfeccionar la interacción y la relación entre gobierno-ciudadanos donde ambos agentes se benefician mutuamente. Para lograr la masificación de la interacción se realizó un Panel Delphi de expertos en Gobierno electrónico que identificará los elementos sustanciales.

Con respecto a la Hipótesis específica 4, la integración se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,263**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación débil y positiva entre las variables. En tal sentido Valdés y Guzmán (2010) en su trabajo sobre gobierno móvil en administraciones locales indican que hoy en día existen más de 19 millones de celulares en Chile, número que ha superado la cantidad de personas.

Con respecto a la Hipótesis específica 5, la participación pública se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,366**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación débil y positiva entre las variables. En tal sentido Villanueva (2010) en su estudio sobre la reglamentación de los servicios gubernamentales su objetivo fue saber conocer el impacto de la aceptación de las TIC así como las políticas que proporcionen su fortalecimiento en las zonas rurales del Perú. Se concluyó que hay una aceptación general en los objetivos que se persigue, asimismo hay necesidad de incluirlos en las políticas del país, pero que hasta la fecha no se ha establecido y regularizado su contenido.

V. Conclusiones

- Primera:** La relación entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,582**, y nivel de significancia 0,000 que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables.
- Segunda:** La información se relaciona significativamente con la satisfacción de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,442**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables.
- Tercera:** La Interacción se relaciona significativamente con la satisfacción de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,268**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación débil y positiva entre las variables.
- Cuarta:** La Transacción se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,417**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables.
- Quinta:** La integración se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,263**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación débil y positiva entre las variables.

Sexta: La participación ciudadana se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,366**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación débil y positiva entre las variables.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Para optimizar el sentir de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, respecto a la relación del gobierno electrónico; se deben implementar campañas de capacitación constante sobre el empleo de las TICs, lo que permitirá optimizar el empleo de los servicios del Gobierno electrónico en beneficio de los pobladores y la Municipalidad.
- Segunda:** Para mejorar la opinión débil de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, respecto a la relación de la información Gobierno electrónico, se debe de suscitar foros e instrucciones encaminados a aumentar los conocimientos sobre gobierno electrónico y los índices de información.
- Tercera:** Para optimizar la opinión débil de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, respecto a la relación de la interacción del gobierno electrónico, se debe de masificar el uso de los servicios electrónicos y fortalecer lo avanzado sobre los procesos virtuales a fin de brindar una mayor cobertura sobre estos servicios.
- Cuarta:** Para mejorar la opinión débil de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, respecto a la correspondencia de la participación del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario; se debe iniciar campañas con la ciudadanía y con las entidades públicas y privadas con la finalidad de aumentar el empleo de las herramientas electrónicos de manera que los pobladores puedan percibir las ventajas inmediatas de las TICs e involucrarlos en su ingreso en el fascinante mundo de la sociedad del conocimiento.

VII. Referencias Bibliográficas

Referencias:

- Abrajan, M. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Recuperado desde: <https://goo.gl/H5OmJw>
- Bernal, C. (2006) *Metodología de la investigación*. (2da edición) México: Pearson Prentice Hall. Recuperado desde: <https://goo.gl/K9llqi>
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de recursos humanos*. Recuperado de: <https://goo.gl/rE9xHT>
- Escobedo, M. et all (2013) *Factores socioculturales y ergoambientales: su impacto en la satisfacción laboral de las IES, 2013*. Recuperado de: <https://goo.gl/pv7uUN>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.
- Grajales, T. (2014) *Tipo de investigación científica*. Recuperado de <https://goo.gl/AH60J>.
- Hugo Carrión H., Larenas R. y Carrión M. (2009). *Gobierno móvil: conceptos, posibilidades de aplicación y una experiencia en el Ecuador*. Recuperado desde: <https://goo.gl/ocRZO1>.
- Mariscal J., Lepore W. y Carvalho M. (2012). *Impactos del Gobierno electrónico en los programas sociales de transferencia condicionada de renta*. Recuperado desde: <https://goo.gl/apdVKl>.
- Mejía, N. (2011). *¿Cómo ven los docentes las TIC? percepciones, uso y apropiación de tic en los docentes de la facultad de comunicaciones*. Recuperado desde: <https://goo.gl/9a57t8>.
- Molina J. (2013). *Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0*. Recuperado desde: <https://goo.gl/Jjo8xg>.

- Nonaka y Takeuchi (1999) *Gestión del conocimiento, Modelo de creación del conocimiento, teoría de creación de conocimiento.*
- Prince A., Finquelievich S., y Jolias L. (2011). *Gobierno electrónico e inclusión digital en la Argentina: La informatización de ANSES.* Recuperado desde: <https://goo.gl/57hWCw>.
- Quiroz E. y Espinoza J. (2007). *Diagnóstico sobre la percepción del ciudadano en cuanto al uso del portal del estado peruano y el portal de servicios al ciudadano y empresas – indicadores para la línea base.* Recuperado desde: <https://goo.gl/5C8m0l>.
- Sandoval S. (2008). *Gobierno electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México.* Recuperado desde: <https://goo.gl/bL4XVT>.
- Valdés D. y Guzmán A. (2010). *Gobierno móvil en administraciones locales: Conceptos, desarrollo y seguridad.* Recuperado desde: <https://goo.gl/LFXPs1>.
- Villanueva J. (2010). *Acceso universal a las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las zonas rurales del Perú.* Recuperado desde: <https://goo.gl/cO1xQF>.
- Zapata, O. (2005). *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas.* México: Pax México. Recuperado de: <https://goo.gl/abDiri>

VIII. Anexos

Anexo 1: Artículo Científico

1. TÍTULO

El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

2. AUTOR

Lizardo Vitalio Montesinos Balladares

Imontesinosb@hotmail.com

3. RESUMEN

Este estudio presenta de manera sintética la evolución que ha tenido la administración pública peruana hasta nuestros días, en primer lugar se describe el proceso que implica la renovación de los servicios gubernamentales del Estado, a continuación se muestra la importancia que tiene la automatización de la administración pública y su relación con la eficiencia y transparencia en la gestión del Estado, posteriormente se explica la aproximación entre el servicio público y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, por último se presentan las etapas por las que ha atravesado la planeación de la modernización administrativa en el Perú para poder llegar al establecimiento del Gobierno electrónico.

4. PALABRAS CLAVES

Palabras Clave: Gobierno electrónico, administración pública, modernización administrativa, servicio público.

5. ABSTRACT

This study presents a synthetic approach to the Mexican Public Administration evolution from 1976 until today, firstly the steps to improving customer service in a government agency are described, then shows importance of automation in the Federal Public Administration, also the important link between transparency & efficiency in State management is mentioned, after explains approaches concerning Public Service and the needs of citizens, in the end presents the mexican administrative modernization stages from public sector organisation planning to adopt an e-government initiative.

6. KEYWORDS

Key Words: administrative modernization, Electronic Government, Public Administration, Public Service.

7. INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y comunicación han establecido una nueva estructura mundial con un orden socioeconómico que se distingue por el conocimiento, la creatividad y el capital intelectual. Internet en particular ha favorecido la supresión de fronteras, emergiendo con ello nuevos modelos educativos, culturales y sociales. Según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática, el desarrollo de Internet en el Perú fue acelerado, ya que en tan solo cuatro años logró 50 millones de usuarios.

Porrúa (2003) señala que en los años noventa, David Osborne y Ted Gaebler con su libro “Reinventing Government”, fueron fuente de inspiración para funcionarios públicos de todo el mundo, ellos indicaron que las tecnologías de la información y la comunicación son la excusa que los gobiernos necesitaban para reinventarse. La innovación tecnológica aplicada a la prestación de servicios gubernamentales es la causante del surgimiento del Gobierno electrónico y de que las relaciones entre instituciones públicas y ciudadanos se transformen.

Los gobiernos reconocen cada vez más que el gobierno electrónico conforma un proceso benéfico y evolutivo, razón por la cual están dedicando capital y recursos humanos para su desarrollo y han decidido mudarse de las formas tradicionales de ofrecer servicios basadas en papel y cara a cara hacia la Internet. También se han dado cuenta de que estos servicios deben estar enfocados en el usuario, en un costo efectivo y en la facilidad de uso. Casas (2004) indica que “El que no tenga acceso a las nuevas tecnologías puede ser el nuevo analfabeto del siglo XXI. Los analfabetos en nuevas tecnologías serán los excluidos de la sociedad futura. Se debe entender por analfabeto el ciudadano que no sea capaz de acceder a la información, pero también aquél que no sepa seleccionarla, que no la comprenda o que no sepa interpretarla

críticamente, he aquí la clave para desarrollar un gobierno electrónico integral, que no solo se enfoque en cuestiones tecnológicas, de gestión o jurídicas, sino aquel que también busque la educación obligatoria de sus usuarios, mediante un desarrollo global, continuo y a largo plazo.

Piaggese (2004) hace referencia a la definición de gobierno electrónico proporcionada por la División de Tecnología de Información para el Desarrollo del Banco Interamericano de Desarrollo, que lo detalla como “la habilidad de los gobiernos para proveer servicios en forma electrónica, aumentando la eficiencia de la gestión pública y mejorando los servicios a los ciudadanos en un marco más transparente al actual, y no simplemente por procedimientos electrónicos tradicionales”, de ese modo, podemos subrayar que el incremento de la eficiencia agregada que se crea al establecer los canales apropiados para la colaboración entre las organizaciones públicas y privadas resulta viable en el Perú, gracias a la renovación de los servicios gubernamentales provocada por el establecimiento del Gobierno electrónico.

8. METODOLOGÍA

La Investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, dado que la información se ha obtenido sin manipular las variables de estudio, además es de corte transversal, siendo procesado los datos obtenidos a través del programa Microsoft Excel 2010 y para el análisis estadístico de los datos se empleó el software SPSS V.22.

9. RESULTADOS

La variable gobierno electrónico posee un Alfa de Cronbach de 0.928, representando un nivel de confiabilidad elevado, asimismo se observa que la variable satisfacción de los usuarios tiene un Alfa de Cronbach de 0.872 lo que representa una confiabilidad elevada.

En dicha tabla también se observa que las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles de igual manera tienen una confiabilidad alta.

Se aprecia que el grado de correlación entre las variables gobierno electrónico y satisfacción del usuario presentan un Rho Spearman de $\rho = ,582$, significa que existe una moderada relación directa entre las variables, frente al grado de significación estadística $\rho < ,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

10. DISCUSIÓN

La evidencia empírica encontrada señala con respecto a la parte descriptiva de los datos que el nivel básico del gobierno electrónico en opinión de los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de Ventanilla, la gestión municipal presenta valores diferentes entre los niveles, 46.24% para regular y 46.75% para bueno, presentando un 6.80% para el nivel malo. Asimismo para la variable Satisfacción de los usuarios, según los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de Ventanilla, indicaron que la Variable Satisfacción de los usuarios presenta valores diferentes entre los niveles 91.12% para regular y 0.30% para bueno, presentando un 8.58% para el nivel malo.

Lo que nos indica que los vecinos perciben de manera buena el gobierno electrónico, asimismo ellos presentan una regular satisfacción.

En tal sentido Carrión (2009), en su investigación realizada a los gobierno locales del Ecuador explica que la legislación ecuatoriana obliga a todo el sector público a establecer sitios web, accesibles por Internet, en la que debe introducirse información dinámica para la ciudadanía, y que son muy pocos los gobiernos cuyas páginas permiten contenidos transaccionales y dinámicos.

A comparación de nuestro país, la posibilidad de realizar transacciones en el sector público vía Internet está empezando a hacerse realidad.

La herramienta central del gobierno electrónico es Internet sin embargo, la tendencia es que la ciudadanía use el celular para acceder a la información de Internet, es por ello que al gobierno electrónico móvil se le considera como

un área específica del Gobierno electrónico a fin de mejorar el desempeño de las actividades de las organizaciones del sector público.

En el plano inferencial se ha podido determinar la correspondencia de las dos variables con los vecinos de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; de manera directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,582**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables; estos concuerdan con los resultados obtenidos por Villanueva (2010), el mismo que determina que el acceso en el Perú presenta debilidades, de igual manera coincide con el estudio de Prince et al (2011) quienes concluyen que es mejor estar en red conectado con las nuevas tecnologías; estas respuestas se encuentran dentro del concepto de Gobierno electrónico, el mismo que Carrión (2009) dijo: el gobierno electrónico es la utilización de las TIC para optimizar el desempeño del sector público.

Con respecto a la Hipótesis específica 1, la información se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; de forma directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,442**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables. En tal sentido Mejía (2011), en su informe sobre la percepción y utilización de los usuarios sobre las TIC, resuelve que se debe entender por medio de un estudio interpretativo las percepciones que tienen los usuarios de la Municipalidad de Antioquia de las TICs, para plantear de esta manera desde la comunicación, estrategias efectivas que propicien el aumento y utilización de dichas herramientas.

Con respecto a la Hipótesis específica 2, la interacción se relaciona significativamente con la satisfacción de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,268**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación débil y positiva entre las variables. En tal sentido Mariscal et al (2012), en su publicación sobre el impacto del Gobierno

electrónico en los programas sociales para América Latina y el Caribe indican que se han realizado grandes avances en los últimos años referidos a la Sociedad de la Información.

Con respecto a la Hipótesis específica 3, la transacción se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,417**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables. En tal sentido Sandoval (2008) en su investigación establece una serie de elementos sustantivos para lograr aumentar la transacción que permita la facilidad de la utilización y valor público de la información relevante (comunicación con las autoridades, los trámites realizables por internet) a través del portal web del gobierno local, constituyéndose en una oportunidad para perfeccionar la interacción y la relación entre gobierno-ciudadanos donde ambos agentes se benefician mutuamente. Para lograr la masificación de la interacción se realizó un Panel Delphi de expertos en Gobierno electrónico que identificará los elementos sustanciales.

Con respecto a la Hipótesis específica 4, la integración se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,263**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación débil y positiva entre las variables. En tal sentido Valdés y Guzmán (2010) en su trabajo sobre gobierno móvil en administraciones locales indican que hoy en día existen más de 19 millones de celulares en Chile, número que ha superado la cantidad de personas.

Con respecto a la Hipótesis específica 5, la participación pública se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,366**, y nivel de

significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación débil y positiva entre las variables. En tal sentido Villanueva (2010) en su estudio sobre la reglamentación de los servicios gubernamentales su objetivo fue saber conocer el impacto de la aceptación de las TIC así como las políticas que proporcionen su fortalecimiento en las zonas rurales del Perú. Se concluyó que hay una aceptación general en los objetivos que se persigue, asimismo hay necesidad de incluirlos en las políticas del país, pero que hasta la fecha no se ha establecido y regularizado su contenido.

11. CONCLUSIONES

Teniendo en consideración los resultados del estudio realizado, se presentan las siguientes conclusiones:

Primera: La relación entre las variables Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,582**, y nivel de significancia 0,000 que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables.

Segunda: La información se relaciona significativamente con la satisfacción de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,442**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables.

Tercera: La Interacción se relaciona significativamente con la satisfacción de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,268**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación débil y positiva entre las variables.

- Cuarta:** La Transacción se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,417**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables.
- Quinta:** La integración se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,263**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación débil y positiva entre las variables.
- Sexta:** La participación ciudadana se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,366**, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación débil y positiva entre las variables..

12. REFERENCIAS

- Abrajan, M. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Recuperado desde: <https://goo.gl/H5OmJw>
- Bernal, C. (2006) *Metodología de la investigación*. (2da edición) México: Pearson Prentice Hall. Recuperado desde: <https://goo.gl/K9llqi>
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de recursos humanos*. Recuperado de: <https://goo.gl/rE9xHT>
- Escobedo, M. et all (2013) Factores socioculturales y ergoambientales: su impacto en la satisfacción laboral de las IES, 2013. Recuperado de: <https://goo.gl/pv7uUN>

Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.

Grajales, T. (2014) Tipo de investigación científica. Recuperado de <https://goo.gl/AH60J>.

Hugo Carrión H., Larenas R. y Carrión M. (2009). Gobierno móvil: conceptos, posibilidades de aplicación y una experiencia en el Ecuador. Recuperado desde: <https://goo.gl/ocRZO1>.

Mariscal J., Lepore W. y Carvalho M. (2012). Impactos del Gobierno electrónico en los programas sociales de transferencia condicionada de renta. Recuperado desde: <https://goo.gl/apdVKI>.

Mejía, N. (2011). ¿Cómo ven los docentes las TIC? percepciones, uso y apropiación de tic en los docentes de la facultad de comunicaciones. Recuperado desde: <https://goo.gl/9a57t8>.

Molina J. (2013). Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0. Recuperado desde: <https://goo.gl/Jjo8xg>.

Nonaka y Takeuchi (1999) Gestión del conocimiento, Modelo de creación del conocimiento, *teoría de creación de conocimiento*.

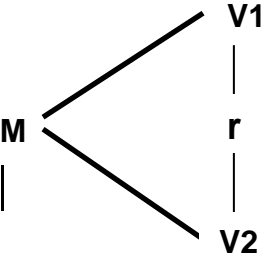
Anexo 2: Matriz de consistencia

El Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017

AUTOR: Lizardo Vitalio Montesinos Balladares

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre la información y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017?</p> <p>b. Cuál es la relación entre la interacción y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre la Transacción y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre la Integración y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación entre la participación pública y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. Determinar la relación entre la información y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.</p> <p>b. Determinar la relación entre la interacción y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.</p> <p>c. Determinar la relación entre la Transacción y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.</p> <p>d. Determinar la relación entre la Integración y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.</p> <p>e. Determinar la relación entre la participación pública y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>El gobierno electrónico se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>a La información se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.</p> <p>b. La Interacción se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.</p> <p>c. La Transacción se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.</p> <p>d. La integración se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.</p> <p>e. La participación pública se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.</p>	V1: (X) Gobierno electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles Rango
			Información	Logo Mapa del Sitio Contactos	01 - 04	Siempre (5)	Bueno (16 – 37)
			Interacción	Correo electrónico Formulario electrónico	05 - 09	Casi siempre (4)	
			Transacción	Trámites en línea Certificado digital	10 – 11	A veces (3)	Regular (38 – 59)
			Integración	Ventanilla única	12 - 13		
			Participación pública	Participación Transparencia Colaboración	14 -16	Casi nunca (2) Nunca (1)	Malo (60 - 80)

V2: (Y) Satisfacción de los usuarios				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles Rango
Confiabilidad	Tiempo Interés	01 – 05	Muy Buena 5 Buena 4 Regular 3 Mala 2 Muy Mala 1	Mala (20 - 46) Regular (47 - 73) Buena (74 -100)
Responsabilidad	Prontitud Atención	06 – 08		
Seguridad	Confianza Respuesta	09 – 12		
Empatía	Atención Interés	13 – 16		
Bienes materiales	Apariencia Atracción Presencia	17 – 20		

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO
<p>TIPO. Tipo Básica con enfoque cuantitativo</p> <p>DISEÑO. El presente estudio se clasifica dentro del Diseño descriptivo, correlacional, de investigación No Experimental.</p> <p>El esquema del presente diseño es el siguiente</p>  <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra V1 = Gobierno electrónico V2 = Satisfacción de los usuarios R = Grado de relación</p>	<p>POBLACIÓN: Usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017</p> <p>Población: La población o universo de interés en esta investigación, está conformado por usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017</p> <p>Muestra: La muestra en esta investigación está conformada por 338 usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017</p> <p>La muestra es probabilística</p>	<p>VARIABLE I: Gobierno electrónico</p> <p>Tipo de instrumento: Cuestionario de gobierno electrónico</p> <p>Año: 2017</p> <p>Objetivo: Evaluar la relación entre El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.</p> <p>Población: Usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, 2017</p> <p>Número de ítem: 16</p> <p>Aplicación: Directa</p> <p>Tiempo de administración: 30 minutos</p> <p>Normas de aplicación: El Usuario marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado respecto de lo observado.</p> <p>Escala: de Likert</p> <p>Técnica: cuestionario</p> <p>VARIABLE II: Satisfacción de los usuarios</p> <p>Tipo de instrumento: Cuestionario Satisfacción de los usuarios SERVQUAL</p> <p>Objetivo: Evaluar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.</p> <p>Población: Usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, 2017</p> <p>Número de ítem: 20</p> <p>Aplicación: Directa</p> <p>Tiempo de administración: 30 minutos</p>	<p>Coefficiente de Correlación de Spearman:</p> <p>En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "ρ", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ $\rho = r_s$ <p>Dónde:</p> <p>ρ = Coeficiente de correlación por rango de Spearman Σ = Diferencia entre los rangos d = Diferencia entre los correspondientes estadísticos n = Número de parejas</p> <p>Nivel de Significación:</p> <p>Si $\rho < 0.05 \Rightarrow$ Existe relación entre las variables Si $\rho > 0.05 \Rightarrow$ No Existe relación entre las variables</p>

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario para evaluar el gobierno electrónico desde la perspectiva de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017

Estimada(o) usuario(a) a continuación leerá un cuestionario que tiene como propósito cómo influye el gobierno electrónico desde la perspectiva de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad.

INDICACIONES: Usted responderá marcando con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

Escala: 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.

El Gobierno electrónico desde la perspectiva de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

N°	ITEMS	ESCALAS				
	DIMENSIÓN: Información					
01	Se observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).	1	2	3	4	5
02	La página inicial es un punto de entrada a otras páginas.	1	2	3	4	5
03	La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).	1	2	3	4	5
04	Tiene para realizar búsquedas de Información.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Interacción					
05	Se pueden bajar formatos (Word o pdf), de los trámites que se realizan.	1	2	3	4	5
06	Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).	1	2	3	4	5
07	Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno local.	1	2	3	4	5
08	Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.	1	2	3	4	5
09	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Transacción					
10	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).	1	2	3	4	5
11	El portal está organizado de acuerdo a las	1	2	3	4	5

	necesidades del usuario.					
	DIMENSIÓN: Integración					
12	Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.	1	2	3	4	5
13	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Participación ciudadana					
14	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.	1	2	3	4	5
15	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.	1	2	3	4	5
16	Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.	1	2	3	4	5

ENCUESTA DIRIGIDO A los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017

Señor(a).

La presente encuesta es parte de una investigación, que tiene como objetivo determinar la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017, respecto al gobierno electrónico y mejorar la atención a los usuarios, Los datos que recolecte son de carácter anónimo y confidencial por lo que le solicito ser absolutamente sincero al responder la presente anticipadamente le agradecemos por colaboración.

N °	DIMENSIONES / ítems	CALIFICACIÓN				
		A	B	C	D	E
	DIMENSIÓN: Confiabilidad					
1	Cuando en los servicios electrónicos de la Municipalidad de Ventanilla promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.	5	4	3	2	1
2	Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la Municipalidad de Ventanilla muestran sincero interés en resolverlo.	5	4	3	2	1
3	La Municipalidad de Ventanilla, de manera electrónica desempeña bien el servicio a la primera vez	5	4	3	2	1
4	La Municipalidad de Ventanilla electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.	5	4	3	2	1
5	El personal de la Municipalidad de Ventanilla informa electrónicamente a los usuarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.	5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN: Responsabilidad					
6	La Municipalidad de Ventanilla brinda un servicio con prontitud a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	5	4	3	2	1
7	La Municipalidad de Ventanilla siempre está dispuesta a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	5	4	3	2	1
8	Los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario para conectarse con el municipio.	5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN: Seguridad					
9	El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla les inspira confianza a los usuarios.	5	4	3	2	1
10	El usuario al realizar trámites en el portal WEB de la Municipalidad de Ventanilla, se siente seguro.	5	4	3	2	1

11	Los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla tratan a los usuarios con cortesía para conectarse con el municipio.	5	4	3	2	1
12	El servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla es suficiente para responder las consultas de los usuarios.	5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN: Empatía					
13	El operador del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla brinda atención individual a los usuarios.	5	4	3	2	1
14	El administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla cuenta con empleados que brindan atención personalizada	5	4	3	2	1
15	El administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios	5	4	3	2	1
16	Los empleados del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla entienden las necesidades específicas de los usuarios	5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN: Bienes tangibles					
17	El gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla cuenta con apariencia moderna.	5	4	3	2	1
18	Las instalaciones de los servicios electrónicos de la Municipalidad de Ventanilla son visualmente atractivas.	5	4	3	2	1
19	La presentación del portal del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla tiene buena presencia	5	4	3	2	1
20	Los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla son visualmente atractivos.	5	4	3	2	1

Anexo 4:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Información							
1	Se observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).	✓		✓		✓		
2	La página inicial es un punto de entrada a otras páginas.	✓		✓		✓		
3	La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).	✓		✓		✓		
4	Tiene para realizar búsquedas de Información.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: Interacción	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se pueden bajar formatos (Word o pdf), de los trámites que se realizan.	✓		✓		✓		
6	Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).	✓		✓		✓		
7	Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno local.	✓		✓		✓		
8	Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.	✓		✓		✓		
9	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: Transacción	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).	✓		✓		✓		
11	El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: Integración	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.	✓		✓		✓		
13	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN: Participación ciudadana	Si	No	Si	No	Si	No
14	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.	✓		✓		✓	
15	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.	✓		✓		✓	
16	Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.	✓		✓		✓	

Observaciones: ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Miluska Vega Guevara DNI: 28284526

Especialidad del validador: Investigación Cuantitativa

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

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

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

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

20 de Agosto del 2017





Mg. Miluska Vega Guevara

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Confiabilidad							
1	Cuando en los servicios electrónicos de la Municipalidad de Ventanilla promete cumplir algo en un tiempo determinado, Lo cumple	✓		✓		✓		
2	Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la Municipalidad de Ventanilla muestran sincero interés en resolverlo.	✓		✓		✓		
3	La Municipalidad de Ventanilla, de manera electrónica desempeña bien el servicio a la primera vez	✓		✓		✓		
4	La Municipalidad de Ventanilla electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.	✓		✓		✓		
5	El personal de la Municipalidad de Ventanilla informa electrónicamente a los usuarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La Municipalidad de Ventanilla brinda un servicio con prontitud a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	✓		✓		✓		
7	La Municipalidad de Ventanilla siempre está dispuesta a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	✓		✓		✓		
8	Los operadores del Gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario para conectarse con el municipio.	✓		✓		✓		
	DIMENSION: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El comportamiento de los operadores del Gobierno Electrónico de la Municipalidad de Ventanilla les inspira confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
10	El usuario al realizar trámites en el portal WEB de la Municipalidad de Ventanilla, se siente seguro.	✓		✓		✓		
11	Los operadores del Gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla tratan a los usuarios con cortesía para conectarse con el municipio.	✓		✓		✓		
12	El servicio de Gobierno electrónico de la Municipalidad de							

	Ventanilla es suficiente para responder las consultas de los usuarios.						
	DIMENSION: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
13	El operador del Gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla brinda atención individual a los usuarios.						
14	El administradores del Gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla cuenta con empleados que brindan atención personalizada						
15	El administradores del Gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios						
16	Los empleados del Gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla entienden las necesidades específicas de los usuarios						
	DIMENSION: Bienes tangibles	Si	No	Si	No	Si	No
17	El Gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla cuenta con apariencia moderna.						
18	Las instalaciones de los servicios electrónicos de la Municipalidad de Ventanilla son visualmente atractivas.						
19	La presentación del portal del Gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla tiene buena presencia						
20	Los materiales (folletos o catálogos) del Gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla son visualmente atractivos.						

Observaciones: ES SUFICIENTE

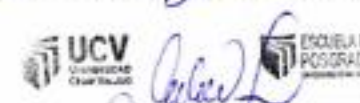
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Miluska Vega Guevara DNI: 28284526

Especialidad del validador: Investigación Cuantitativa

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

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

20 de Agosto del 2017



Miluska Vega Guevara
 Firma del Experto Informante

Anexo 5: Base de datos

El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.

IND.	GOBIERNO ELECTRÓNICO															Satisfacción de los usuarios																						
	Información				Interacción				Transacción				Integración			Participación				Confiability					Responsabilidad			Seguridad			Empatía				Bienes tangibles			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1	3	3	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1				
2	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2				
3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1				
4	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
5	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	1	4	4	4	4	5	3	5	4	3	1	1	1	1	1	1	3	1				
6	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	5	4	5	2	2	2	2	2	2	5	2				
7	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	2	1	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	2	2	2	2	4	1				
8	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	1	2	2	4	1				
9	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	3	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	2					
10	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	1	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	1	2	2	4	1					
11	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	2	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2					
12	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	1					
13	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	4	2					
14	3	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	1	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	1					
15	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	1				
16	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	1	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	1					
17	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2				
18	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	2	1	4	4	4	4	5	3	5	4	3	2	2	2	2	3	1					
19	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	5	4	5	2	2	2	2	2	5	2					
20	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	2	1	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	2	1	2	2	4	1				
21	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	4	2					
22	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	3	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	5	1					
23	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	2					
24	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	2	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	2	3	3	4	2						
25	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	1	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	1					
26	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2					
27	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1				
28	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	2	1	4	4	4	4	5	3	5	4	3	2	2	2	2	3	1					
29	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	5	4	5	2	2	2	2	5	2					
30	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	2	1	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	2	1	2	2	4	1				
31	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	4	2					
32	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	3	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	1				
33	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2					
34	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1					
35	3	4	5	1	4	1	2	4	2	4	5	1	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	1	2	2	4	1				
36	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	1	3	3	4	3	4	3	4	5	5	2	2	2	1	2	2	4	1				
37	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	4	2					
38	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	1				
39	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2					
40	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1				
41	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	2	2	4	4	4	5	3	5	4	3	2	2	2	2	2	3	2					
42	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	2	1	4	4	4	4	3	3	5	4	5	2	2	1	2	2	5	1				
43	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	2	2	2	4	2					
44	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	4	2					
45	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	5	4	3	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	5	1					
46	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	2					
47	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	1	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1					
48	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1					

49	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2
50	2	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	1	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	1	
51	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2		
52	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	1			
53	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2		
54	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1		
55	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	2	1	4	4	4	4	5	3	5	4	3	2	2	2	1	2	2	3	1		
56	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	3	5	3	4	3	2	1	4	4	4	4	3	3	5	4	5	2	2	2	1	2	2	5	1			
57	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	4	2			
58	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2	4	1			
59	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	2	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	5	2					
60	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	4	1				
61	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	2	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2				
62	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1					
63	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2				
64	3	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	2	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2			
65	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	4	2	1	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	1	2	2	3	1			
66	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	2	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2			
67	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	1	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	4	1	4	4	4	1				
68	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1			
69	3	5	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	2	4	4	4	5	3	5	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2					
70	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	2	1	4	4	4	3	3	5	4	5	2	2	1	2	2	5	1				
71	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	4	2				
72	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	1			
73	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	5	4	3	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	2				
74	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	1			
75	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1			
76	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1		
77	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2				
78	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	5	4	3	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	5	1				
79	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2			
80	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1			
81	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2			
82	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	1				
83	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	5	3	3	2	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2			
84	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2			
85	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	2	1	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1		
86	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2			
87	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	1			
88	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	5	4	2	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	2	2	2	1	2	2	5	1			
89	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2			
90	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	1				
91	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	4	4	3	2			
92	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	1			
93	3	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	2	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2			
94	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	2	1	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	2	1	2	2	3	1		
95	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	2	1	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1		
96	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	1	2	2	4	1			
97	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2				
98	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1				
99	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	4	2			
100	3	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	2	1	3	5	4	3	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	4	1			
101	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2				
102	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	1	4	4	3	1			
103	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2				
104	3	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	2																				

127	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	1	
128	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	2	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	1	2	2	2	4	1
129	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2		
130	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
131	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	4	2	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	2	4	4	3	2	
132	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	1	4	4	5	1	
133	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	2	3	3	4	2		
134	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	1	2	2	2	4	1	
135	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	2	1	3	5	3	4	4	4	3	3	2	2	1	2	2	2	5	1	
136	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	1	2	2	4	1	
137	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	2	
138	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1		
139	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	2	
140	2	5	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	2	1	3	5	4	3	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	2	4	1	
141	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2		
142	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	1	
143	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
144	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	
145	3	5	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	2	1	4	4	4	5	3	5	4	3	2	2	1	2	2	2	3	1		
146	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	3	5	3	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	5	4	5	2	2	2	2	2	5	2		
147	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	
148	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	1	2	2	2	4	1	
149	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	2	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2		
150	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	1	2	2	2	4	1	
151	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2	
152	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	1	4	4	4	3	1	
153	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2		
154	3	5	3	3	4	4	3	5	5	3	4	3	3	5	3	2	1	3	5	4	3	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	2	4	1	
155	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	2	1	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	1	2	2	2	3	1	
156	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	2	1	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	
157	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	
158	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	3	3	2	1		
159	3	5	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	2	2	4	4	4	4	5	3	5	4	3	2	2	2	2	2	3	2		
160	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	3	5	3	4	3	2	1	4	4	4	4	3	3	5	4	5	2	2	1	2	2	2	5	1	
161	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	2	3	3	3	4	2		
162	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	1	
163	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	3	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	2		
164	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2		
165	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	
166	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
167	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	1	
168	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	5	4	2	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	5	1	
169	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2	
170	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	
171	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	4	4	3	2	
172	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	1	
173	3	5	3	3	4	4	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	2	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2		
174	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	2	1	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	1	2	2	2	3	1	
175	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	2	1	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	1	2	2	2	3	1	
176	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	1	2	2	2	4	1	
177	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	
178	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	3	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	5	1		
179	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	4	2		
180	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	
181	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	3	2	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2		
182	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	1	4	4	3	1	
183	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2		
184	3	5	3	3	4	4																													

205	3	4	5	1	4	1	2	4	2	4	5	1	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	4	1
206	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	2	2	2	2	2	4	2	
207	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	1	
208	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	2	1	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	4	1	
209	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2		
210	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1		
211	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	4	2	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	2	4	4	3	2		
212	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	1	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	1	4	4	5	1			
213	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	2	3	3	4	2			
214	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	1	2	2	2	4	1		
215	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	5	4	2	1	3	3	5	3	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2	5	1			
216	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	1	2	2	4	1			
217	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	2			
218	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1			
219	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2			
220	2	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	2	1	3	5	4	3	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	4	1		
221	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2			
222	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	1	4	4	4	1			
223	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2			
224	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	2		
225	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	2	1	4	4	4	5	3	5	4	3	2	2	2	2	2	3	1			
226	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	5	4	5	2	2	2	2	5	2			
227	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	1	4	4	4	1			
228	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	1	2	2	4	1			
229	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	2	2	3	3	5	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	5	2			
230	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	1			
231	5	5	3	3	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2			
232	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	1	4	4	3	1		
233	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2			
234	3	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	5	3	2	1	3	5	4	3	3	4	3	4	2	2	2	1	2	2	4	1			
235	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	4	2	1	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	1	2	2	3	1		
236	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	2	1	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	2	1	2	2	3	1		
237	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2			
238	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1	3	3	2	1	
239	3	5	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	2	2	4	4	4	4	5	3	5	4	3	2	2	2	2	2	3	2			
240	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	2	1	4	4	4	4	3	5	4	5	2	2	1	2	2	5	1			
241	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	2	3	3	4	2			
242	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	1			
243	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	5	4	3	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	2			
244	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2				
245	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1			
246	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
247	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	1			
248	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	5	4	2	1	3	3	5	3	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2	5	1			
249	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	2			
250	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	1	5	5	5	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1			
251	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2			
252	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	1			
253	3	5	3	3	4	4	3	5	5	3	4	3	4	3	5	3	2	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2			
254	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	4	2	1	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	2	2	3	1			
255	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	2	1	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	2	1	2	2	3	1		
256	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	1	2	2	4	1			
257	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	2			
258	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	3	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	1			
259	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	4	2			
260	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	2	1	5	5	5	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1				
261	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	5	4	3	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	5	2				
262	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4									

283	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	2	3	3	3	4	2
284	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2
285	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	5	4	2	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	5	1
286	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2	
287	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	1	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	1	4	4	4	1	
288	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	4	1	
289	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	
290	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	
291	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	4	2	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	2	4	4	3	2	
292	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	4	1	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	1	4	4	5	1	
293	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	2	3	3	4	2	
294	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	1	2	2	4	1	
295	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	2	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	5	1	
296	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	1	2	2	4	1	
297	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	
298	3	4	5	1	4	1	2	4	2	4	5	1	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	1	3	3	4	1		
299	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	5	5	2	2	2	2	2	4	2	
300	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	4	1		
301	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	
302	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	1	4	4	3	1	
303	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	5	2		
304	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2		
305	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	1	
306	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	
307	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	
308	3	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	2	1	3	5	4	3	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	4	1	
309	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	4	2	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	
310	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	2	1	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	1	
311	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2		
312	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	3	1	
313	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	
314	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	4	1		
315	3	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	2	1	3	5	4	3	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	4	1	
316	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	2	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	1	
317	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	4	4	4	3	2	
318	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	4	1	
319	3	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	2	2	3	5	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2	
320	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	1	2	2	4	1	
321	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	
322	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	4	4	1	4	4	2	1
323	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	3	2	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	2	3	3	3	2		
324	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	5	4
325	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	2	2	2	4	2	
326	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	1	2	2	4	1	
327	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	5	2	
328	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	1	2	2	4	1	
329	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	2	1	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	2	2	1	2	2	4	1	
330	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	
331	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	3	1		
332	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	4	4	4	4	4	2	2	
333	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	3	1	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	1	3	3	3	1	
334	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	5	4	5	2	2	2	2	2	5	2	
335	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	2	1	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	2	1	2	2	4	1	
336	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	4	1	
337	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	1	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	5	1	
338	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	

Anexo 6: Confiabilidad

ALFA DE CROMBACH

Corral (2009) presenta la siguiente escala de interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento:

Interpretación confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

CUESTIONARIO 1

GOBIERNO ELECTRÓNICO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	16

En función de los resultados obtenidos para la variable Gobierno electrónico, teniendo en cuenta el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual ,970 se puede asumir que el instrumento presenta muy alta confiabilidad y procede su aplicación.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).	75,50	296,789	,514	,925
La página inicial es un punto de entrada a otras páginas.	74,45	278,155	,876	,919
La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).	74,85	304,450	,318	,927
Tiene para realizar búsquedas de Información.	75,05	307,103	,257	,928
Se pueden bajar formatos (Word o pdf), de los trámites que se realizan.	75,05	298,997	,510	,925
Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).	75,45	294,682	,624	,923
Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno local.	76,10	293,674	,644	,923

Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.	75,80	306,484	,231	,929
Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).	76,30	297,168	,460	,926
Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).	75,65	286,345	,709	,922
El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.	75,45	299,734	,500	,925
Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.	75,35	292,555	,522	,925
El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.	75,85	288,134	,767	,921
Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.	75,65	294,871	,884	,922
Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.	75,40	293,832	,480	,925

Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.	75,85	323,503	-,198	,935
--	-------	---------	-------	------

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
78,45	316,471	17,790	16

CUESTIONARIO 2

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	20

En función de los resultados obtenidos para la variable Satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual ,872 se puede asumir que el instrumento presenta muy alta confiabilidad y procede su aplicación.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cuando en los servicios electrónicos de la Municipalidad De Ventanilla promete cumplir algo en un tiempo determinado, Lo cumple	55,45	107,524	,398	,890
Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la Municipalidad De Ventanilla muestran sincero interés en resolverlo.	55,75	111,882	,252	,892
La Municipalidad De Ventanilla, de manera electrónica desempeña bien el servicio a la primera vez	55,75	95,882	,848	,874
La Municipalidad De Ventanilla electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.	55,85	104,661	,560	,885
El personal de la Municipalidad De Ventanilla informa electrónicamente a los usuarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.	55,80	98,063	,639	,882

La Municipalidad De Ventanilla brinda un servicio con prontitud a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	55,65	102,766	,608	,883
La Municipalidad De Ventanilla siempre está dispuesta a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	55,60	106,463	,554	,886
Los operadores del Gobierno electrónico de la Municipalidad De Ventanilla nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario para conectarse con el municipio.	55,60	107,726	,316	,893
El comportamiento de los operadores del Gobierno electrónico de la Municipalidad De Ventanilla les inspira confianza a los usuarios.	55,90	107,989	,435	,889
El usuario al realizar trámites en el portal WEB de la Municipalidad De Ventanilla, se siente seguro.	55,85	102,766	,586	,884
Los operadores del Gobierno electrónico de la Municipalidad De Ventanilla tratan a los usuarios con cortesía para conectarse con el municipio.	55,70	103,905	,661	,883

El servicio de Gobierno electrónico de la Municipalidad De Ventanilla es suficiente para responder las consultas de los usuarios.	55,80	105,221	,502	,887
El operador del Gobierno electrónico de la Municipalidad De Ventanilla brinda atención individual a los usuarios.	55,65	103,503	,609	,884
El administradores del Gobierno electrónico de la Municipalidad De Ventanilla cuenta con empleados que brindan atención personalizada	55,65	109,608	,299	,892
El administradores del Gobierno electrónico de la Municipalidad De Ventanilla se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios	56,15	98,871	,714	,879
Los empleados del Gobierno electrónico de la Municipalidad De Ventanilla entienden las necesidades específicas de los usuarios	55,95	101,945	,610	,883
El Gobierno electrónico de la Municipalidad De Ventanilla cuenta con apariencia moderna.	55,35	106,661	,465	,888
Las instalaciones de los servicios electrónicos de la Municipalidad De Ventanilla son visualmente atractivas	55,80	112,274	,130	,897

La presentación del portal del Gobierno electrónico de la Municipalidad De Ventanilla tiene buena presencia	55,60	105,411	,427	,889
Los materiales (folletos o catálogos) del Gobierno electrónico de la Municipalidad De Ventanilla son visualmente atractivos.	55,50	107,421	,564	,886

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
58,65	115,713	10,757	20