



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad del gobierno digital y atención al usuario en la gestión municipal  
del distrito de Morales, 2021

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

**AUTORA:**

Vásquez Montoya, Tania Mishel (ORCID: 0000-0002-6511-0775)

**ASESOR:**

Dr. Delgado Bardales, Jose Manuel (ORCID: 0000-0001-6574-2759)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Con mucho cariño a mi pequeña María Esther Carbajal Vásquez, mi dedicación completa, la que me motiva a seguir adelante.

A mis padres Nicida y Javier, los que siempre me impulsan a ser mejor persona.

Tania

## **Agradecimiento**

Por sus conocimientos y paciencia al Dr. Jose Manuel Delgado Bardales, gran persona y profesional, el cual me ayudó bastante para realizar esta investigación.

A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, amigos cercanos que cooperaron conmigo en la recopilación de información para llevar a cabo esta investigación.

La autora

## Índice de contenidos

Caratula.....	ii
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	27
3.2. Variables y operacionalización.....	28
3.3. Población (criterios de selección) muestra y muestreo y unidad de analisis..	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
3.6. Métodos de análisis de datos.....	32
3.7. Aspectos éticos.....	32
IV. RESULTADOS.....	33
V. DISCUSIÓN .....	37
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
Anexos .....	48

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Nivel de calidad del gobierno digital en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.....	34
<b>Tabla 2</b>	Nivel de atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.....	35
<b>Tabla 3</b>	Prueba de normalidad.....	36
<b>Tabla 4</b>	Relación entre las dimensiones de la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.....	37
<b>Tabla 5</b>	Relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.....	38

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b>	Diagrama de dispersión entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario.....	38
------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021, la investigación de tipo básica, de diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La población, 29 302 y la muestra, 244 pobladores, la técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de calidad del gobierno digital es medio en 37 %. El nivel de atención al usuario es bajo en 49 %. Concluyendo que, existe relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo valor de 0, 875 que indica una correlación positiva alta y un p valor de 0,000, además, solo existe un 76.56% de dependencia entre ambas variables.

Palabras clave: Calidad, atención, pobladores.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of digital government and user service in the municipal management of the Morales district, 2021, the research was basic, of a non-experimental, cross-sectional, correlational descriptive design. The population, 29,302 and the sample, 244 inhabitants, the data collection technique the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of quality of digital government is average at 37%. The level of customer service is low at 49%. Concluding that, there is a relationship between the quality of digital government and user service in the municipal management of the Morales district, 2021, because the Pearson correlation coefficient obtained a value of 0.875, which indicates a high positive correlation and a p value of 0.000, in addition, there is only a 76.56% dependence between both variables.

Keywords: Quality, attention, residents.



## I. INTRODUCCIÓN

El gobierno digital se constituye en una herramienta de gestión pública, sin embargo, existen muchos factores como: económico, tecnológico, infraestructura adecuada, social y cultural lo que ha conllevado a realizar cambios en el sector público, en estos tiempos de pandemia donde hay incertidumbre e inestabilidad, con esta última tendencia respalda los esfuerzos de brindar servicios digitales efectivos, responsables e inclusivos para todos y cerrar la brecha digital de acuerdo con el principio de no dejar a nadie fuera. Si bien esta situación pandémica ha generado una reactivación del papel del gobierno digital, ya sea en la prestación de servicios digitales tradicionales o en nuevos esfuerzos innovadores para gestionar las crisis, también ha puesto de relieve los desafíos y las múltiples formas de brecha digital, especialmente para los más pobres y entre los más vulnerables. En situación de desventaja la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE (2019) ha revisado exhaustivamente el uso que hace el gobierno de la tecnología de la información y las comunicaciones como una mejora continua para lograr los objetivos de las políticas públicas.

En América Latina, debido al COVID 19, se han puesto en funcionamiento diversas estrategias de gobierno digital, desde hace aproximadamente 20 años, estas se enfocan en facilitar y digitalizar los servicios públicos, así como generar la evolución del canal digital para la interacción ciudadano-gobierno y la participación social, estas estrategias han mejorado la eficiencia de la administración, el contacto entre la ciudadanía y el gobierno, a su vez logra un mayor nivel de transparencia y participación ciudadana, y millones de ciudadanos pueden ahorrar tiempo y dinero. De igual manera, el Perú se ve afectado por esta epidemia, y la calidad de los servicios que brindan las entidades públicas depende del sistema operativo, por lo que se deben orientar los esfuerzos y los recursos clave que se requieren para que el gobierno digital logre resultados, la automatización es un proceso importante para medir la eficiencia y la transparencia.

En la región San Martín, son muy pocas las entidades que utilizan el gobierno digital, los municipios siguen rezagado en la interconexión electrónica, adecuación digital de sus procesos y trámites, hay retos pendientes, como el determinar que una entidad lidere todo este proceso de digitalización del Estado, resulta imperioso sensibilizar sobre el desarrollo de herramientas digitales para que los funcionarios que administran los recursos públicos puedan establecer conexiones familiares, políticas y financieras transparentes. Es necesario fortalecer la agenda digital porque se están impulsando plataformas tecnológicas que promuevan la transparencia, integridad y servicios digitales para de esta manera servir mejor a los ciudadanos.

En la Municipalidad Distrital de Morales, el gobierno digital no es un tema prioritario en la agenda presupuestaria, no tiene mucha capacidad para profesionales especializados en la tarea de poner en marcha un sistema de gobierno electrónico más integrado, a su vez no cuenta con suficiente infraestructura de acceso importante para brindar cobertura, si bien es cierto se quiso emplear con los servicios básicos de atención al usuario, se pudo comprobar que gran parte de la población moralina no maneja la parte digital, es por ello que también imposibilita la fácil y rápida atención, esto conlleva a no lograr los propósitos de la entidad, no demostrar la calidad de servicios que corresponde, tener personal insatisfecho, brindar una mala atención al usuario, trabajar por cumplimiento, no hay un trabajo en equipo, entre otros; por ende, el fin de esta investigación es determinar la relación entre la calidad del gobierno digital y atención en la gestión municipal del distrito de Morales.

En base a la realidad problemática es necesario formular el **problema general**.  
¿Cuál es la relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021? Como **problemas específicos**:  
¿Cuál es el nivel de calidad del gobierno digital en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021? ¿Cuál es el nivel de atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021? ¿Cuál es la dimensión de mayor relación de la

calidad del gobierno digital con la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021?

Esta investigación se basa en la conveniencia, porque permitirá a los usuarios de la administración municipal y distrital de Morales mejorar la calidad del servicio, tendrá un impacto positivo en la calidad de vida de la población, por las oportunidades, empoderando a la ciudadanía al generar colaboración y participación, mejorara la competitividad del gobierno, donde necesitamos apostar por el gobierno digital para lograr un mejor desarrollo profesional; por su relevancia social, permitirá brindar servicios de calidad a usuarios moralinos, mejorara la gestión de la administración pública para brindar mejores servicios, promover el acceso a la información, asegurar la transparencia en el gobierno para aumentar la confianza pública y fortalecer el servicio al cliente, contando con funcionarios que puedan seguir de manera clara y precisa.

Por su valor teórico, esto ayudará a identificar por qué el gobierno digital aún no se ha adoptado por completo, brindara recomendaciones sobre cómo mejorar el servicio a los usuarios, comprender el valor de su implementación de manera integrada y por medios digitales.; por su aplicación práctica, nos permitirá saber el nivel que brindan en atención y de esa manera mejorar los servicios de información, priorizando mecanismos participativos que faculta la ley para el bienestar de los usuarios garantizando el conocimiento sobre sus procesos y potenciando el servicio; por su justificación metodológica, permitirá diseñar dos instrumentos de investigación, el cuestionario para la calidad del gobierno digital y el otro para la atención al usuario, que servirán para identificar los niveles y la relación entre ambas variables.

En base a lo anterior, es necesario plantear como **objetivo general**: Determinar la relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021. Como **específicos**: Identificar el nivel de calidad del gobierno digital en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.

Identificar el nivel de atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021. Analizar la relación entre las dimensiones de la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.

Las hipótesis que se plantea son, **hipótesis general:** H<sub>i</sub>: Existe relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021; y para las **hipótesis específicas:** H<sub>1</sub>: El nivel de calidad del gobierno digital en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021 es medio. H<sub>2</sub>: El nivel de atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021 es medio. H<sub>3</sub>: Existe relación entre las dimensiones de la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes, dentro de los trabajos de investigación a nivel internacional, a la investigación de Figueras, V. (2019) *Gobierno Abierto en México: hacia una discusión realista de su factibilidad* (Artículo científico). Universidad Nacional Autónoma de México, México. El tipo fue aplicada, de diseño no experimental, la población y muestra fue documentación, la técnica fue análisis documental y el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyendo que, el principal resultado del estudio, se pudo resumir en el hecho de que las condiciones de estas tres dimensiones de México aún son inestables. Por otro lado, no se puede negar el progreso que se ha logrado en el establecimiento de leyes y sistemas de acceso a la información, las computadoras, en el uso de la tecnología para la divulgación y provisión de información por parte del gobierno, un lugar para interactuar con los ciudadanos. Sin embargo, todas estas áreas tienen serias limitaciones. La transparencia y accesibilidad a la información y la legislación de TI son diversas, distribuidas, inconsistentes y difíciles de hacer cumplir. Las tecnologías de la información y la comunicación presentan importantes barreras de acceso y uso debido a la desigualdad en la capacidad de las personas para pagar por la conectividad a Internet y la falta de educación técnica.

Además, Gonzales, B., Carvajal, A. & González, A. (2018). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades de Chile*. (Artículo científico). Chile. El tipo fue básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 71% de la población nacional que estima en el año 2016, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que, la infraestructura acrecienta la probabilidad de que el municipio sea bien recibido, la conectividad a Internet es una variable importante para el crecimiento del gobierno electrónico en las ciudades, además se menciona el gobierno electrónico no están bien implementadas por falta de recursos y el personal no se adapta a este tipo de trabajo, así mismo las condiciones mismas que presentan las instituciones no ayudan a que se implemente en su totalidad y la poca exigencia por parte de las instituciones supervisoras o

superiores, generando así que los resultados nos sean los esperados, además que el personal no tienen disposición al cambio y de acoplarse a los nuevos sistemas.

También Ripalda, J. (2020). *Análisis del gobierno electrónico de Ecuador utilizando como herramienta para transparentar la gestión pública y participación ciudadana*. (Artículo científico). Ecuador. El tipo fue básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue la revisión bibliográfica, la técnica fue el análisis documental y el instrumento fue la guía de análisis documental. Luego de realizar la encuesta, el autor analiza la situación actual del gobierno electrónico ecuatoriano y mejora el sistema en cuestión. Los análisis actuales son solo políticas nacionales, y las políticas nacionales pueden utilizarse para evaluar sitios web públicos, aplicaciones de TIC y servicios ofrecidos en líneas, además la gran mayoría de instituciones del Ecuador no logra implementar estos procesos, debido a que carecen algunas de estas de información, no se adaptan a los cambios y no tienen la voluntad de transparentar sus actividades y recursos lo que permite que se haga mayores seguimientos y por ende ver que se cumpla conforme lo establecido o planificado, además se observó altos índices de malversación de fondos ya que los ejecutados no guardan relación de acuerdo a lo solicitado o para que se les asigne dicho presupuesto, no cubriendo así las necesidades de la población.

A nivel nacional, según Simón, W. (2018), *Gobierno electrónico y Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha- Pasco, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú. La investigación fue tipo aplicada con un diseño no experimental, la población fue de 182 y la muestra fue de 124 colaboradores, la técnica fue el análisis documental y la encuesta y el instrumento fue la guía de análisis documental y el cuestionario. Concluyó que, se determina que habrá un impacto significativo entre el gobierno electrónico y la gestión de la ciudad del distrito de Yanacancha, en cuanto al nivel de implementación del gobierno electrónico esta es deficiente, y que no se logra implementar debido a deficiencias en todas las áreas, falta de presupuestos, falta de disposición para la mejora continua, y que los procesos en su gran parte se

encuentran en archivo físicos, además la no supervisión o exigencias pro parte de las entidades superiores ha generado que estas no opten o no lo tomen como primordial para el desarrollo de sus funciones, recayendo responsabilidades en los jefes superiores o alcalde.

Asimismo, Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguña, Ica 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 78 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que se pudo existe relación significativa entre las variables, esto se encuentra reflejado en el coeficiente de correlación resultante  $r = 0,624$  y el nivel de significancia es 0,000, que está por debajo de la región crítica de 0,05, además la calidad de atención es regular, debido a que nos e brinda una adecuada atención, no se les atiende de manera oportuna, retrasos y demoras en los tramites solicitados por los usuarios, quejas e insatisfacciones en cuanto a cobros por los servicios directos y en cuanto a la gestión, el usuario se siente insatisfecho debido a que a pesar de contar con los presupuestos estos no logran cubrir las necesidades prioritarias que el distrito acarrear generando mala imagen al distrito y una baja percepción hacia la gestión del alcalde.

También se encuentra la investigación desarrollada por Calle, N. (2021). *Gobierno digital y el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud-Trujillo 2020*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. El tipo fue cuantitativa, de diseño no experimental, la población fue de 700 personas, la muestra fue de 245, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que la gobernanza digital afecta el desempeño laboral, en cuanto a la gobernanza digital, esta es deficiente, en la medida que la gestión aun no se adapta a los requerimientos carece de algunos equipos modernos en cuanto equipos tecnológicos se trata, el personal no se encuentra capacitado para desarrollar sus funciones, además de la falta de voluntad política por para del jefe de la institución

haciendo que todos los procesos no se adapten y nos e cumplan con ls exigencias de las entidades superiores.

En el ámbito local encontramos la investigación desarrollada por Paredes, E. (2020) *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El tipo fue no experimental, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 95 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se concluyó que el cálculo del coeficiente estadístico Rho de Spearman, que es 0,916, aumenta el nivel de responsabilidad a medida que aumenta el nivel de gobierno electrónico del estado. El estado de gobierno se define como moderado en el 55,8%, dichos resultados indica que la Municipalidad aún no tiene implementado, debido a factores de presupuestos, falta de gestiones y adaptabilidad del personal, a la gestión de los nuevos requerimientos que pide este sistema, así mismo se ha evidenciado que uno de los factores es la carencia de infraestructura, equipos tecnológicos modernos y la falta de personal capacitado para adaptarse a nuevos sistemas.

Moreno, D. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 80 colaboradores. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, se determinó la existencia de una relación positiva alta entre variables, se obtiene un valor significativo cuando el resultado es (valor  $P = 0.000$ ), con la calificación de ( $r_s = 0.870$ ), en cuanto a la gestión digital es regular, debido que no se logra implementar en su totalidad, se carece de equipos informáticos modernos que ayuden que se digitalice y se haga todo de manera electrónica, además de no cumplir alguno requisitos para que se implemente y la falta de recursos económicos para su total implementación en todas las unidades orgánicas de la municipalidad, en cuanto a la gestión administrativa este es regular en la medida que no todas las actividades planificadas se logran



cumplir, no se cumple algunas metas, los controles no son efectivos debido a que no se controlan después de realizar a cada proceso o actividad, solo teniendo observaciones, más no teniendo controles preventivos.

Cachique, A. (2018). *Gestión del talento humano y atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sn Martín, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El tipo fue básica, de diseño no experimental, la población fue de 131 y la muestra fue de 43 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que debido a que se encontró un valor chi-cuadrado de Pearson ( $\chi^2 = 48,788$ ) superior al chi tabular con 4 grados de libertad (9,488), con lo cual se determina que las variables poseen correlaciones entre sí y que al mismo tiempo son significativas, por lo tanto, se considera que, mientras mejores sean las actividades orientadas a los procesos de la gestión del talento humano, estos podrán desarrollar mejores habilidades en el personal que ayuden a prestar una mejor calidad de atención a los usuarios; por lo cual es de relevancia que se fortalezca esta variable como herramienta para mejorar las calidad de atención.

Describiendo la primera variable en estudio: **Calidad del gobierno digital**; esta es definida por Kaufman (2014), quien señala que es aquello que facilita la entrega de la información necesaria al ciudadano con la finalidad de dar cumplimiento a sus intereses, vinculándose con la gestión pública y con diversos servicios que se relacionan con otras dimensiones donde el Estado se haga presente a través de la tecnología dejando de lado. Según el Decreto Legislativo 1412-2018-PCM. (2018), el gobierno Digital declara que todos los componentes consisten en el uso correcto y estratégico de la tecnología digital y el uso correcto de los datos en general, ayudando a que se tenga instituciones bien implementadas, contando con información adecuada y electrónica que permita contar con información oportuna para una mejor toma de decisiones. (Decreto Legislativo 1412-2018-PCM, 2018)

Para Lee y Porumbescu (2019), este brinda la oportunidad de abordar el desafío clave de mejorar los servicios digitales del sector público, este proceso también puede generar desigualdad, ya que existen tecnologías que te permiten crear diferentes tipos de contenido en otros idiomas, como crear contenido en Braille, en lugar del idioma original, el idioma común. Los servicios digitales, prestados total o parcialmente a través de Internet o redes equivalentes, se caracterizan por ser seguros, automáticos y remotos, y están diseñados digitalmente de principio a fin (Ley N° 1412, 2018, art. 3), además de utilizar la tecnología ya aprovechar sus beneficios para acceder a los datos y a la información de manera oportuna, permitiendo que se pueda tomar decisiones certeras en función a información realiza, creando así un modelo de reforma institucional y de modelo para que otras instituciones lo acoplen. (D.U. N° 006-200, 2020, art. 2) (Ley N° 1412, 2018, art. 6)

Por otro lado, Según Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2013), este es el uso regular e intensivo de las nuevas tecnologías de la información para establecer la interacción entre el Estado y la ciudadanía, mejorando y optimizando las gestiones, para ello, las instituciones deben publicar pro medio de sus portales web o otro medios la transparencia de sus funciones, para que los usuarios o poblador pueda verificar dar buena de fe de las actividades ejecutadas y del uso de los recursos público, para ello se debe contar con información actualizada y relevante para que los usuarios puedan ser entes fiscalizadores y supervisores de dichas actividades y exista una adecuada participación ciudadana e incentive a que las instituciones civiles se unan y articulen acciones en beneficio de la población.

Asimismo Casa (2015), indica que el estado juega un rol muy importante en lo referente a la modernización de la gestión pública, ya que ellos deben facilitar herramientas adecuadas, que permitan mejorar la administración estatal, desde lo que le concierne en materia de su competencia como el asesoramiento a las entidades públicas en temas como simplificación de la administración y evaluación en los procesos de simplificación en relación con el TUPA para poder transparentar a las actividades que se vienen desarrollando, modernizando algunos procesos

instituciones, mejorando la atención al usuario y que los tramites solicitados se hagan en el tiempo establecido, además se recalca que las gestiones esta obligadas bajo normativas implementar sus procesos, a atender al usuario de acuerdo y que estos ayuden y brinden una atención personalizada al usuario.

Otro concepto es de Froud y Mackenzie (2002), señalan lo siguiente: Es un servicio de entrega de servicios electrónicos que tradicionalmente brindan los gobiernos locales, regionales y nacionales, es en parte similar al comercio electrónico, además con este gobierno se pretende que los servicios se estandaricen la información pueda ser accesible para que el trabajador tome una adecuada toma de decisiones, el personal tenga una herramienta para que le ayude a dar soluciones prácticas en el área donde trabaja, así mismo se recalca que incentiva a al modernización de procesos, simplificación de procesos

A continuación, Ferguson y Raine (2000), servicios de gobierno electrónico: La evolución del gobierno electrónico comienza a medida que los gobiernos y los ciudadanos de todo el mundo experimentan y aprenden a utilizar las TIC. Esto incluye nuevos estilos de liderazgo, nuevas formas de discutir y definir políticas e inversiones, nuevas formas de abordar la educación, nuevas formas de escuchar a los ciudadanos y nuevas formas de organizar la organización, para brindar información y servicios, así mismo producto de la globalización todas las instituciones tanto públicas como privadas han venido modernizando sus procesos tanto internos como externos. La adopción de tecnologías en las instituciones públicas con el paso del tiempo fue tomando mayor valor, pues estas contribuyen a que el gobierno realice de mejor manera sus funciones y que se controle la utilización de los recursos adecuadamente; en las acciones de control la tecnología juega un papel importante, pues haciendo un buen uso de la misma, se puede disponer de información en tiempo real, se puede contar con base de datos a través del tiempo y la comunicación es más fluida, entre otras ventajas que oferta la tecnología en la gestión pública (p. 37).

Además Burgin (2010), sostuvo que los soportes tecnológicos que emplea el gobierno electrónico son esenciales para el desarrollo eficiente de los procesos administrativos públicos, captando y resguardando información importante en el tiempo, pues las herramientas informáticas reducen el espacio de almacenamiento, guardando la información en aspecto digital que permite disponer de ella en cualquier momento y lugar con tan solo conectarse a la red; permite mejorar la comunicación y distribución de información, a través de dispositivos tecnológicos mediante los cuales se puede compartir y/o enviar datos importantes entre funcionarios, autoridades o personas interesadas, sin importar el lugar geográfico en el que se encuentren, asimismo, también permite comunicar a la población información de manera generalizada mediante las plataformas digitales. Las TICs con el paso del tiempo fueron tomando mayores niveles de importancia, pues utilizándolas de manera correcta, estas acarrearán una serie de beneficios a las instituciones, contribuyendo a al desarrollo de sus funciones óptimamente. El desarrollo de las herramientas tecnológicas en el sector público resulta conveniente para correcta administración de los recursos públicos.

El gobierno electrónico es característico por automatizar las funciones y tareas que efectúa una entidad, puesto que con las herramientas tecnológicas las actividades y servicios se desarrollan de manera sistemática con mayor precisión y eficiencia. Los medios electrónicos permiten que las personas puedan realizar sus labores a distancia, con el acceso a información en tiempo real, es así que estas herramientas fueron con el tiempo empleándose en el sector público, contribuyendo en la agilización de los procesos y el control de las actividades que se desarrollan, así mismo este tipo de gobierno permite eficientar las actividades en la medida que toda la información electrónica, sirve para una mejor toma de decisiones que permite que el trabajador o personal que lo solicita lo encuentre rápidamente y en base de ello le facilite una mejor toma de decisiones, además se recalca que con este medio se pretende que el personal sea muy eficiente pueda resolver sus procesos y actividades en el menor tiempo posible, además que se utilice el menor cantidad de recursos económicos posibles.

De acuerdo con los autores Rincon y Vergara (2017), el Gobierno Electrónico puede presentar diversas denominaciones tales como: EGovernment, E-Governance, Gobierno Digital o Gobierno en Línea, en los cuales se encuentran presentes las TICs las cuales hacen posible que el gobierno electrónico se desarrolle, permitiendo el aspecto digital en el desarrollo de las operaciones gubernamentales, las cuales con el tiempo fueron mejorando las actuaciones estatales, pues con su buena autorización, se incrementan los estándares de transparencia, comunicación, almacenamiento y distribución de información. Es importante que las diversas organizaciones gubernamentales adopten entre sus políticas a aspectos de modernización, pues ello permite que las mismas se apertura al mundo globalizado, propiciando un gobierno eficiente y eficaz, garantizando que los servicios públicos sean prestados adecuadamente y se logren maximizar los resultados institucionales. El gobierno electrónico permite que la información fluya de manera adecuada en la organización, tanto interna, así como externa con la población, pues con el uso e implementación de distintas plataformas digitales, se puede divulgar información hacia la población, permitiendo que esta se encuentre informada y atenta ante procedimientos estatales que vienen sucediendo.

Importancia del gobierno electrónico Los servicios en línea, para Munive (2008), administra múltiples procedimientos de documentos gubernamentales a través de la plataforma web de cada organización, esto le ahorra dinero y tiempo al ciudadano, ya que siempre está disponible sin hacer cola. La implementación de tecnología por parte de los gobiernos en la prestación de servicios está en la raíz del surgimiento del gobierno electrónico y la relación entre los usuarios y el gobierno está cambiando, así mismo, las plataformas virtuales ayudan a que la institución brinde un adecuado servicio de calidad, permitiendo que los usuarios sean atendidos de la menor manera, además la implementación de tecnologías permite que todas las actividades se transparente y ayuden a que la institución pueda tener una gestión eficaz y se tenga una percepción acerca de la institución que el poblador se sienta satisfecho por la atención brindada.

Según Presidencia del Consejo de Ministros, PCM (2018), el gobierno electrónico consta de tres componentes funcionales: accesibilidad, relevancia y confiabilidad. Accesibilidad. Se define como la capacidad o facilidad con la que los usuarios del sistema pueden encontrar la información que buscan, evite fallas de diseño y una navegación ineficaz que dificulta el acceso al contenido. Tanto dirigiendo a los nuevos usuarios a portales o herramientas de TIC como permitiéndoles configurar escenarios de trabajo para la interoperabilidad. Este componente incluye la emisión de documentos administrativos para la entidad, tales como presupuestos, inversiones, empleados de la entidad y documentos administrativos generales. De esta forma, proporciona un marco para la búsqueda de información mediante el establecimiento de indicadores de atención previamente establecidos.

La importancia del Gobierno electrónico de acuerdo a la ONU (2013), este cumple un rol de suma importancia para la organización de la información en las entidades públicas mediante la simplificación de documentos y la posibilidad de desarrollar trámites mediante el uso de las tecnologías de la información, de modo que los usuarios no tengan la necesidad de acudir a las entidades para realizar sus gestiones, lo cual supone un gran aporte para la optimización de los tiempos que son tan valorados por los usuarios; asimismo, reafirma su importancia cuando posibilita que la gestión interna sea más eficiente y dinámica, donde los procesos se desarrollan con mayor rapidez, posibilitando el control eficiente de recursos y procedimientos mediante el uso de sistemas automatizados de alto rendimiento, además, el gobierno electrónico cumple un rol fundamental en las gestiones de los representantes de las instituciones, en la medida que facilita las gestiones ya que cuenta con toda la información para que tomen decisiones acertadas en beneficio de la población, adema esto permite transparentar las funciones del personal, ya que estos contarán con toda la información necesaria para que desarrollen sus funciones y puedan cumplir los objetivos institucionales.

De igual forma, el Boletín Oficial del Estado de España (2018), el gobierno digital emplea las TIC para operar, implementando medios digitales para el desarrollo de

sus procedimientos y herramientas tecnológicas para desarrollar sus tareas cotidianas; es preciso mencionar que la modernización no solo se lleva a cabo en las entidades públicas, sino esta también se desarrolla en el ámbito privado y quizá en mayor medida, es por ello que las entidades públicas para poder tener el control sobre el aspecto privados debe modernizarse y emplear herramientas tecnológicas para gobernar, así mismo el uso de las tecnologías permitirá que las instituciones públicas se adapten a los nuevos sistemas electrónicos y puedan transparentar sus actividades dando la oportunidad que la población y ciudadanos puedan obtener cierta información y puedan tener una función de fiscalizadores. Es importante que las autoridades tomen conciencia de la importancia que representa el desarrollo de un gobierno tecnológico en el sector gubernamental, para que se logren mejores beneficios en el brindado de servicios y dotación de servicios a la población.

Sin embargo el Banco Interamericano de Desarrollo BID (2019), lo define como una herramienta de la tecnología de la información y comunicación que permite intercambiar datos y compartir información y conocimiento entre diferentes organizaciones, de esto modo se da cuando múltiples sistemas de información y dispositivos electrónicos, puede realizar el intercambio de datos, su interpretación y mostrarlos en un lenguaje sencillo y fácil de comprender para los usuarios finales, en otros países es conocido con el nombre Sistemas de Intercambio de Información (ISS), para ello debe contar con una infraestructura tecnológica que soporte la información que maneja cada organización, para ello debe seguir una arquitectura denominada arquitectura orientada a servicios, las entidades deben replicar este modelo de servicio usando tecnologías de la información, con el propósito de poder brindar un mejor servicio de respuesta a sus usuarios.

Dimensiones de la calidad del gobierno digital, para Kaufman (2014) considera que: los ciudadanos deben tener acceso a la información mediante sus dimensiones, entre ellas tenemos la Dimensión **acceso a la tecnología**, que enfrenta las necesidades de los ciudadanos, a través de las instituciones públicas implementando sistemas modernos tecnológicos e informáticos con la finalidad de

garantizar una gestión transparente, llevando presencia del Estado a través de los servicios que se vienen implementando, para que los ciudadanos se mantengan informados y así se rompa toda barrera burocrática, de tiempo y espacio; señaló que es importante que los ciudadanos se capaciten para poder acceder a la tecnología. El Plan Bicentenario menciona que, el avance de las TICs abre un panorama para la sociedad, pero de forma intercomunicada. Asimismo, la Dimensión **simplificación de procesos**, permite servicios eficientes, eficaces y transparentes con una atención ágil y oportuna, mediante la implementación de sistemas informáticos con personal capacitados para dar un buen servicio a los ciudadanos, en corto plazo y bajo costos, fortaleciendo la transparencia, y mejorando la participación ciudadana, bloqueando procesos burocráticos que solo traen ineficiencia en los procesos causando que los ciudadanos pierdan su tiempo en formar largas colas. Respecto a la Dimensión **ciudadanía digital**, implica crear responsabilidad en los ciudadanos para el desarrollo nacional, regional y local accediendo por medios digitales a información necesaria, participando en la administración de los recursos verificando si el gobierno cuenta con necesidades primordiales. Por otro lado, nuestra legislación se encuentra promoviendo de cierta manera la implementación de leyes que a través de la Dimensión marco regulatorio, se busca fortalecer la ciudadanía digital, la tecnología, marcos normativos y regulatorios para garantizar la participación de los ciudadanos. Aceptablemente es un derecho a exigir que el E-governance se encuentre al servicio de los requerimientos del ciudadano siendo garantizados mediante una legislación clara sin vacíos legales mediante la cual se proteja la privacidad de los ciudadanos, así como los datos considerados personales.

Como segunda variable **atención al usuario**; según Armas (2015), menciona que, “Son las personas que reciben los productos y servicios como resultado del proceso, y cuya aceptación depende de la existencia de un proveedor que satisfaga su necesidad” (p. 18). Hablando de ello, Rodríguez (2009), sostiene que, la calidad con la que se brinda la atención a los usuarios, determina en gran manera la satisfacción de los usuarios, lo cual será afirmado posteriormente cuando el usuario utilice el



servicio, mediante el análisis sobre el cumplimiento de las expectativas y necesidades por las que adquirió el servicio.

Según Douglas & Bateson (2012) explican que: "Debido a que los clientes confían en los servicios que reciben de las empresas, las percepciones y expectativas están interrelacionadas y afectan el comportamiento del consumidor. " (p. 35). Para Setó (2004), asevera que: "La calidad del servicio se ha convertido en uno de los factores clave en la competitividad de una empresa. Las empresas deben brindar un servicio de calidad para sobrevivir en el mercado altamente competitivo actual. Asimismo, Mora (2007), la calidad del servicio se define como el servicio que se brinda al usuario. la satisfacción del trabajo del usuario, no la satisfacción de lidiar con un problema inminente, este enfoque involucra a todas las personas en la instalación, la calidad de la atención es asegurar que sea eficiente y eficaz Brindamos más servicios en consideración a la satisfacción del cliente, la calidad de la asistencia es la calidad que se obtiene de las operaciones diarias de manera responsable, la calidad definida como satisfacción del usuario o cliente, es visionaria y trata de detectar fallas y errores del servicio. La calidad de la atención se conoce como una serie de beneficios para la satisfacción del usuario.

La Política pública de atención al ciudadano en la institución pública, menciona Ernesto y Tommasi (2006), que estas son las que admiten completar y buscar conexión a toda la gestión del Estado al servicio del ciudadano, en pocas palabras es un conjunto de decisiones en relación de un problema. Se pueden describir las características principales de las políticas públicas tomadas en cuenta para la atención al ciudadano, una política pública debe ser estable, se debe adaptar en el tiempo y ser ajustable a los cambios, orientación se promueve el bienestar general y la eficiencia asignación de pocos recursos reflejados en buen rendimiento.

Con ello el Estado examinará el actuar de la institución de un modo vinculado y articulado con la intención de servir mejor a los ciudadanos y al desarrollo nacional. Para Villa (2014), es imprescindible que las empresas y organizaciones desarrollen

una buena calidad de atención a su público, no solo como parte de una estrategia para mejorar su satisfacción, sino también como una forma de respeto hacia su público, partiendo de la premisa que todas las personas merecen respeto, por lo tanto, se deben empelar a personas que se encuentren debidamente capacitadas para desarrollar estas actividades y sean una pieza fundamental para generar satisfacción al público y agreguen valor al cumplimiento de los objetivos. Sin embargo, la calidad de atención al usuario, no se limita solo cuando las empresas y organizaciones realizan la entrega de servicios, sino que esta también es necesaria en todo proceso que tenga involucre la interacción con el público, pues toda información que se brinde forma parte de la calidad de atención, asimismo, la forma como se atiende a quienes acuden a adquirir productos, forma parte de esta variables tan importante que incluso posibilita la fidelización de los clientes, considerando que un cliente puede encontrar buenos productos y servicios pero sino la calidad de atención no supera sus expectativas, no sentirá satisfacción y probablemente busque nuevas alternativas para reemplazarlo.

Bajo el mismo orden de ideas, el autor Armas (2015), menciona que los usuarios al solicitar prestaciones de servicios confían en la operatividad de las organizaciones, es por ello que las entidades deben tener muy en cuenta la calidad de los servicios que prestan de manera que puedan satisfacer las expectativas de los consumidores. Las empresas deben brindar un servicio de calidad para sobrevivir en el mercado altamente competitivo actual. La calidad del servicio se define como el servicio que se brinda al usuario. la satisfacción del trabajo del usuario, no la satisfacción de lidiar con un problema inminente, este enfoque involucra a todas las personas en la instalación, la calidad de la atención es asegurar que sea eficiente y eficaz Brindamos más servicios en consideración a la satisfacción del cliente, la calidad de la asistencia es la calidad que se obtiene de las operaciones diarias de manera responsable, la calidad definida como satisfacción del usuario o cliente, es visionaria y trata de detectar fallas y errores del servicio. La calidad de la atención se conoce como una serie de beneficios para la satisfacción del usuario. La atención al usuario

debe realizarse de tal manera, que estos puedan satisfacer sus necesidades y expectativas.

De la misma manera Carreño (2010), refirió a la calidad de la atención que los usuarios perciben como un servicio. Estas consisten en las diferentes actividades que las empresas y entidades desarrollan para brindar satisfacción a sus usuarios, los cuales deben estar en función a las percepciones y expectativas que tienen sobre un bien o servicio, por lo que sí, se llegan a cumplir estos estándares, se logrará la satisfacción de los usuarios, sino es así, sucederá todo lo contrario. Un Gobierno abierto y electrónico se hace referencia que es derecho de los ciudadanos a tener acceso a la información, que tienen el derecho de saber, se puede imaginar al gobierno abierto como una herramienta de información que genera valor público, para Sandoval (2015), menciona que esta nueva corriente del gobierno abierto como herramienta, incluye la participación ciudadana y la cooperación entre el ciudadano y el gobierno de turno. Una de las características más importantes del gobierno abierto es el manejo de las nuevas tecnologías de información que permite optimar la eficacia de la actuación del gobierno, haciendo más simples y gratas las interacciones. Tener gobierno abierto y electrónico se basa en la necesidad de una igualdad de acceso y trato disminuyendo la discriminación y exclusión social, aumentando la parcialidad, todos los ciudadanos deben de disfrutar las ganancias que acarrea la implementación de la tecnología en el gobierno, cuando nos remitimos a abrir el gobierno, manifestando la transparencia de los procesos y de toda la información gubernamental que ha estado protegida.

Características de atención hacia el usuario, para Villa (2014), es todo aquel individuo que requiere los servicios de una entidad, por ende se debe satisfacer sus necesidades o deseos. De acuerdo a villa (2014), el desarrollo de los elementos que fortalecen la calidad de atención es de suma importancia ya que le permite mejorar cada aspecto de la calidad relacionada a la atención, por lo tanto, cuando la organización conoce cuales son sus debilidades, podrá trabajar en ellas buscando la mejora continua; asimismo, se debe implantar que el enfoque hacia la mejora de

la calidad en la atención, no es solo para mejorar las ventas, sino como una muestra de respeto hacia el público que confía en ellos y que en lo mínimo espera recibir una muestra de afecto mediante la atención; en este sentido, cuando un usuario recibe una mala atención por parte de la empresa, se inicia un proceso de insatisfacción que a la empresa le puede costar un cliente, sin embargo, si esto se sigue repitiendo, las pérdidas alcanzarán índices más altos que afectarán la rentabilidad empresarial sostenida en la caída de ventas; por lo tanto, así como el desarrollo de productos y la mejora en los procesos de producción, no se debe descuidar la parte final que es la atención hacia el usuario, pues resulta que, a pesar de que el servicio sea de calidad, si no va acompañado de una atención eficiente, simplemente, está destinado al fracaso. (OMS, 2014).

Asimismo, cuando los usuarios se encuentran insatisfechos debido a la mala calidad de atención, no se les será difícil elegir a la competencia a pesar de que sus servicios tengan inferior calidad pero acompañan un buen atención al público, por lo tanto, se debe tener en cuenta que, es mucho menos costoso retener a un cliente con propuestas de valor atractivas ha los que ya son usuarios fidelizados, que, dejar ir a uno y tener que fidelizar a uno nuevo, debido a que, el proceso toma su tiempo y, los costos asociados a la fidelización del nuevo usuario o cliente, no tienen que ver tanto con la salida de dinero para adquirir recursos que llamen su atención y opten por adquirir los servicios de la empresa, sino que a esto se suma las pérdidas que genera por la ausencia de compras por los clientes que se van; además, si a eso le sumamos la cadena de marketing negativo que se forma por un usuario insatisfecho, las pérdidas son difíciles de reponer; eh allí la importancia de estar pendiente de la calidad de atención que se está brindando a los usuarios, lo cual necesita de un monitoreo de los colaboradores dedicados a esta área, para conocer como están desarrollando sus actividades y que necesidades presentan para mejorar sus habilidades y brindar una mejor experiencia al usuario que ayuden a mejorar la imagen y, sobre todo, a incrementar la satisfacción del mismo.

Seguidamente Hernández (2011) La teoría de la atención al usuario nos dice que la no afirmación de expectativas, insatisfacción al cliente, estudio de la atención que se brinda y la satisfacción que el usuario percibe. Con las posteriores teorías. Expectativas de no confirmación; se originan del marketing y expresa que los usuarios son aquellos que estudian el servicio que le ofrecen, tanto así que hasta podría adivinar su contentamiento o descontento, debido a la calidad del servicio con la experiencia vivida. Descontento potencial, se manifiesta que el reclamo de los usuarios es por motivo de la insatisfacción hacia el servicio. Esta insatisfacción podría generarse de dos formas: externo, cuando los usuario realizan sus reclamos al área que le podrían dar solución; y potencial, en el que el usuario no da a saber sus reclamos de manera pública, pero existe una insatisfacción por el mal servicio brindado. Análisis de disponibilidad, trata de poseer los recursos tangibles cuando es necesario. Es por ello que se trata de observar la satisfacción de un grupo de usuarios, entre estos: circulación, adquisición, infraestructura. Después es analizado entre la cantidad de grupos obtenidos de un tiempo establecido.

Impacto de la calidad en el servicio al usuario, según Vértice (2013), asevera que la percepción de la calidad es diferente para cada cliente y no igual para compradores y proveedores. Por otro lado, la calidad del servicio se percibe de manera diferente dependiendo de si el servicio es nuevo o muy popular, el cliente lo ha descubierto o si ya lo usa. Hay dos razones por las que la calidad del servicio se convierte en un factor fundamental en las decisiones de compra. Uno es aumentar la competencia y atraer clientes a través de una variedad de servicios que agregan valor a los productos que ofrecemos. En segundo lugar, desde consumidores que prefieren productos asequibles y fácilmente disponibles hasta una audiencia selectiva e informada con una amplia selección de diferentes ofertas y servicios, así mismo, el usuario es exigente en cuanto a la atención brindada por la institución, debido a que paga por servicio adecuado no obstante se observa que la institución es a pesar de contar con manuales de atención al ciudadano, esta aun presenta deficiencias, ay que el personal no se encuentra capacitado para poder brindar una atención de calidad y donde el usuarios se sienta satisfecho, con procesos oportunos, atención

personalizados, tiempos de espera prudente, que haga en el usuario se sienta cómodo, además de recalcar que no solo se evidencia en el servicio sino en la capacidad de respuesta que el personal puede dar al usuario, en la infraestructura de la institución, en la cesibilidad y en la rapidez en la cual es atendido el personal.

El Diseño de la atención, según Maestre y Nieto (2015), menciona que es el punto de partida para el sistema funcional de la institución, el diseño del servicio al ciudadano es el resultado de la elaboración y decisión de las estrategias institucionales, para la formulación de un proyecto o plan de atención al ciudadano se parte primero del diagnóstico priorizando las acciones que debe efectuar la entidad en la mejora de la calidad de atención. El objetivo de contar con un protocolo de atención es obtener un servicio de calidad optimo con procesos eficientes y estandarizados que no solo certifiquen la satisfacción de las necesidades del usuario, asimismo la prestación que se recibió rebase las expectativas del usuario, así mismo los protocolos de atención determinan los pasos o procedimientos a seguir respecto la atención al usuario y bajo qué criterios o aspecto se atiende, además estos protocolos están enmarcados en los manuales de procedimientos que hace que la institución aplique a la hora de atender al usuario, así mismo, la entidad debe capacitar al personal en todo el proceso de atención pasar que el personal este capacitado y pueda brindar una adecuada respuesta ante dudas y consultas que el usuario pueda hacerlo en determinadas cosas, mejorando también las accesibilidades al lugar con señalizaciones adecuadas que sirven a de orientación al usuario a la hora de ir a consultar por sus trámites (Vargas y Aldana, 2011).

De acuerdo a Sandoval (2015), la atención al usuario supone una herramienta de suma importancia para las empresas y organizaciones, mediante la cual puedan generar satisfacción en su público, mediante la entrega de calidad y diferenciación en este primer contacto con el cliente o usuario, considerando que probablemente esta sea la primera impresión que se lleve de la entidad, por lo tanto, es muy valioso que este se lleve a cabo de manera eficiente bajo estándares de calidad. Asimismo,

considerando que la atención es un servicio y por lo tanto es intangible, es imprescindible que se acompañe de recursos que realcen la atención, dentro de los cuales se encuentran al personal designado para atender al público, el cual debe estar principalmente, debidamente capacitado para desarrollar la actividad, con amplios conocimientos sobre lo que la organización ofrece y la capacidad para observar y dar solución a las dudas del público, asimismo, este debe presentar un atuendo contextualizado a la ocasión para empatizar con el público y generar confianza, de modo que la interacción sea amena y el usuario regrese satisfecho no solamente con el servicio sino también con la atención brindada, la cual marcará la diferencia de la competencia, además una buena atención es beneficiosa para la institución en la medida que mediante esta el usuario puede sentirse satisfecho, puede hablar bien de la institución y recomendar y tener buenas percepciones de la institución en general, además de apoyar a la institución ante algunas actividades que requiera la participación de la ciudadanía, así mismo, existe lazos de amistad y confianza con el personal, debido a quien estos si cumplieron con sus expectativas o percepciones, además un cliente o usuario satisfecho permitirá que este recomiende que acudan a las institución a prestar los servicios, generando un buen ambiente laboral en el persona, con buenas relaciones laborales y sociales entre trabajadores y usuarios. (Kotler, 2013).

De acuerdo a Sandoval (2015) uno de los factores que ayuda a las organizaciones a incrementar la calidad de servicio ofrecido hacia el público, es mediante la capacitación del personal designado para desarrollar estas actividades, pues contrario a lo que piensan muchas organizaciones, la atención al usuario también necesita de habilidades y conocimientos que ayuden no solo a entablar una comunicación asertiva con es usuario, sino también a aplicar técnicas que ayudan a empatizar con el público, a atender sus emociones, sus necesidades, entre otros, por lo tanto, el encargado de atenderlos debe tener la capacidad de absorber esas dudas y manejar las tensiones que se puedan dar en ese momento para que aún así, brinde una solución favorable al usuario.

Por lo tanto, si un colaborador dedicado a la atención al público, no posee la habilidad de manejar sus emociones, es muy probable que ofenda al usuario y ofrezca un servicio acorde a la calidad necesaria; entonces, es necesario brindar una mirada holística a los factores que están inmersos en la calidad de atención al usuario, de modo que no solo se puedan aplicar mejoras, sino que también se detecten las posibles falencias que puedan estar generando una mala atención, teniendo en cuenta que, los usuarios son sensibles y si la empresa no brinda un servicio de acuerdo a sus expectativas y exigencias, sin ninguna objeción buscará otra alternativa para satisfacer sus necesidades. (Salazar, Centeno y Jara,(2007), lo cual perjudica a la empresa, no solo a nivel de ventas sino también a nivel de imagen, pues este usuario insatisfecho, comentará a su círculo más cercano sobre su mala experiencia, lo cual iniciará una cadena en contra de la empresa. Por ende, no solo se trata de poner a la persona que se quedó sin puesto de trabajo en el área de atención, sino que este debe estar debidamente entrenado para desarrollarse con eficiencia, logrando ser una pieza fundamental para la organización en la generación de valor a través de la atención al público usuario, pues por más bueno que sea el servicio, si este no está acompañado de una buena atención, es posible que no tenga éxito. (Baleski y Moresca , 2014, p.42).

Asimismo, el autor Sandoval (2015), menciona que una empresa atiende adecuadamente a sus usuarios, crea valor en la institución, pues con ello se logra satisfacer las expectativas que poseen los individuos sobre el bien o servicio que reciben, las diferentes actividades que las entidades desarrollan para brindar satisfacción a sus usuarios, deben estar en función a las expectativas sobre los productos, con estándares de calidad adecuados, evitando que las adquirentes se decepcionen al momento de percibir el bien o servicio. En cuanto al sector gubernamental, es derecho de los ciudadanos a tener acceso a servicios de calidad por parte de las instituciones estatales, es por ello que dichas entidades deben brindar lo mejor de sí, a fin de satisfacer las necesidades de los pobladores, implementando mediadas estratégicas y métodos de acción adecuados. El gobierno abierto permite la participación ciudadana y la cooperación entre el ciudadano y el



sector público a través de sus diferentes instituciones descentralizadas, es por ello que debe propiciarse la calidad de atención en el sector público, a fin de que se puede obtener una óptima cooperación entre la población y las autoridades.

Modernizar la gestión pública en el ámbito de la atención al usuario, para Franciskovic (2013), es función de las entidades competentes, así como de los funcionarios de todos los niveles de gobierno. Por ello, cualquier modificación y energía que sume para elevar el nivel de servicio y calidad hacia los ciudadanos se debe de mezclar a varios sectores y niveles de gobierno. La Gestión Pública, últimamente, se planteó afrontar los nuevos retos que se muestran por medio del refuerzo de la lógica gerencial que busca lograr la eficacia y eficiencia. Esta razón plantea, tres objetivos primordiales: Certificar la inmutable optimización de la gestión de los recursos públicos en la elaboración y repartición de bienes públicos como discusión a las pretensiones de más servicios, más eficacia, más eficiencia y más calidad. Certificar que el proceso de producción de bienes y servicios públicos, que promuevan y desarrollen mecanismos internos para optimar el servicio de los trabajadores públicos, y con ello suscitar la confianza de los organismos públicos,

Dimensiones de atención al usuario, para Armas (2015), menciona las siguientes dimensiones: **Factor imagen:** La imagen que se muestra cuando un usuario da una idea a la organización basada en su experiencia. Este enfoque ha permitido a las empresas convertir el concepto de imagen en un activo importante para ganar persistencia y fidelización en el mercado y prepararse para afrontar los constantes cambios que allí se producen, dicha imagen se verá reflejada en la forma de cómo se atiende al usuario, además esto está relacionada a la personalidad y forma del personal que tiende, generando en el usuario una percepción acerca de la institución

**Factor humano:** Consiste en las diferentes características que se encuentran presentes en las personas que las entidades y empresas designan para realizar la atención a los usuarios, los cuales tienen que ver con el atuendo que llevan, las habilidades y competencias para desarrollar estas actividades, entre otros que son

estrictamente atribuibles al colaborador, además el factor humano es fundamental para una buena atención permitiendo que se brinde una atención adecuada al personal, además este cuando se encuentra capacitado brinda un servicio de calidad debido a que tiene una adecuada capacidad de respuesta ante las dudas y sugerencias del personal.

**Factor tecnológico web:** una serie de actividades que aseguran la eficiencia de los servicios a través de los sitios web del municipio, es decir, las funciones brindan información clara, se pueden realizar múltiples acciones o transacciones y son fáciles de usar, además los factores tecnológicos son fundamentales en la mejora de los servicios debido a que agilizan los procesos, se tienen información adecuada para a toma de decisiones, además permite a los directivos tomar mejores decisiones y que estas acierten y puedan satisfacer las necesidad que la población necesita además que la población participe en las actividades institucionales y se involucre como fiscalizadores del uso de los recursos públicos, del cumplimiento de las obras, y demás proyectos que son beneficiosos para la institución y por ende que la población se siente satisfecha.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio:

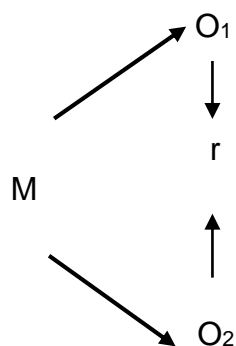
La investigación corresponde al tipo básica, debido a que permitirá obtener nuevos conocimientos ya sea para validar los ya existentes o para acrecentar los contenidos temáticos. (CONCYTEC, 2018)

##### Diseño de investigación:

El presente estudio posee un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional, debido a que el proceso de investigación no implicó la manipulación de las variables o la realización de experimentos de ningún tipo; asimismo, la información correspondiente a la muestra fue recopilada en un solo momento sobre la cual se basara el procesamiento estadístico; es correlacional debido a que busca determinar los niveles de correlación entre las variables. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

En ese sentido el diseño gráfico es el siguiente:

##### Esquema:



##### Dónde:

**M** = Muestra de la investigación (59 personas)

**O1** = Calidad del gobierno digital

**O2** = Atención al usuario  
**r** = Relación entre ambas variables

### 3.2. Variables y operacionalización.

#### Variables

Variable: Calidad de gobierno digital

Variable atención al usuario

Nota: La operacionalización de variables se encuentra en el anexo 1.

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

**Población:** Estuvo conformada por el total de la población del distrito de Morales, que en su total son 29 302 pobladores según el INEI (2015)

**Criterios de inclusión:** Se incluyó a las personas en el rango de 18 a 65 años, así mismo se incluirá solo a los que residen en la zona urbana del distrito.

**Criterios de exclusión:** Se excluyó a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales.

**Muestra:** Para determinar la muestra se utilizó la fórmula del muestreo que a continuación se detalla:

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

Donde:

n= Muestra

N= Total de la población (29 302)

Z=1.96 (95%)

p= probabilidad de éxito (0.8)

q= probabilidad de fracaso (0.2)

e= Margen de error (5%)

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.16}{29301}$	*	$\frac{29302}{0.61466}$
-----	-------------------------	---	----------------------	---	-------------------------

n =	$\frac{18010.65011}{73.87}$	244
-----	-----------------------------	-----

Se trabajó con una muestra de 244 pobladores.

**Muestreo:** se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

**Unidad de análisis:** Estuvo constituida por un ciudadano del distrito de morales.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica

En este estudio se ha determinado usar la encuesta la cual permitió recabar información en una sola vez, basado en las variables de investigación.

#### Instrumentos

El instrumento para medir la variable calidad del gobierno digital fue el cuestionario fue adaptado del estudio de Letona, (2020). El cuestionario está estructurado en 21 enunciados, dividido en 3 dimensiones. La escala de

medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= Algunas veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, para el análisis e interpretación de las variable se realizó el proceso de baremacion a tres niveles de acuerdo a los mínimos y máximos de las variable, teniendo así los niveles con sus respectivos intervalos: bajo (21 -49) Medio (50 -77) y alto (78 -105).

El instrumento para medir la variable atención al usuario, fue el cuestionario fue adaptado del estudio de Santiago (2017). El cuestionario está estructurado de 13 enunciados. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= Algunas veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, para el análisis e interpretación de las variable se realizó el proceso de baremacion a tres niveles de acuerdo a los mínimos y máximos de las variable, teniendo así los niveles con sus respectivos intervalos: bajo (21 -49) Medio (50 -77) y alto (78 -105).

### Validez

Para determinar los datos de validez de los instrumentos aplicados, se optó por el juicio de expertos:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad del gobierno digital	1	Metodólogo	5	Apto para su aplicación
	2	Especialista	4.9	Conforme
	3	Especialista	4.8	Apto para su aplicación
Atención al usuario	1	Metodólogo	4.7	Es aplicable
	2	Especialista	5	Es aplicable
	3	Especialista	4.9	Conforme

Los instrumentos fueron sujetos a valoración por profesionales acreditados en el tema de Gestión Pública. Las cuales emitieron un resultado promedio de 4.9, representando el 98% en la primera variable y en la segunda variable un resultado promedio de 4.86, representando el 97.33% de concordancia entre jueces, lo que indica, que tienen alta validez.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos se determinó utilizando la técnica estadística del coeficiente Alfa de Cronbach, así mismo se utilizó la prueba de pilotaje a 25 personas en otro distrito para ver la confiabilidad del instrumentos, los resultados fueron confiables, describiéndose a continuación:

#### **Análisis de confiabilidad de calidad del gobierno digital**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	21

#### **Análisis de confiabilidad de atención al usuario**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	21

### **3.5. Procedimientos**

Se recurrió a la recopilación de información procedente de fuentes tanto primarias como secundarias, con lo cual se dará forma y consistencia al marco teórico; seguidamente, se realizará la estructuración de los cuestionarios los cuales servirán para recopilar la información correspondiente a la muestra en

función a cada variable abordada, los cuales serán aplicados teniendo en cuenta los formularios recopilados; asimismo, los datos recabados, serán procesados haciendo uso de la estadística de tipo descriptiva, mientras que los resultados, serán comparados con las bases teóricas y los estudio consignados como antecedentes; para finalizar, se determinarán las conclusiones y recomendaciones respectivas.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

La información sustraída del procesamiento estadístico, será organizada y presentada mediante figuras y tablas estadísticas, mientras que, para llevar a cabo la contrastación de las hipótesis planteadas, se utilizó al coeficiente de Pearson, el cual fue calculado haciendo uso del programa SPSS en su versión 25; el mencionado coeficiente, integra valores que van desde -1, hasta 1 para expresar las correlaciones en los datos analizados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se basó en los principios éticos internacionales, se inicia con el **respeto** de los participantes a quienes voluntariamente participan, seguido de la **justicia** en interés de los participantes que revisan constantemente la ética y sus derechos y gozan de integridad científica, además queda claro que es solo para fines académicos y como elemento necesario para cumplir con la normativa en las distintas etapas de la investigación, además se basó en las normas APA sexta edición y la guía brindada por la Universidad Cesar Vallejo.



#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de calidad del gobierno digital en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.

**Tabla 1.**

*Nivel de calidad del gobierno digital en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	21 – 49	80	33%
Medio	50 – 77	90	37%
Alto	78- 105	74	30%
Total		244	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los pobladores en la gestión municipal del distrito de Morales

##### **Interpretación:**

Respecto a la calidad del gobierno digital, es medio en un 37%, bajo en un 33% y alto en un 30%.

##### 4.2. Nivel de atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.

**Tabla 2.**

*Nivel de atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	21 – 49	120	49%
Medio	50 – 77	79	32%
Alto	78- 105	45	19%
Total		244	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los pobladores en la gestión municipal del distrito de Morales

##### **Interpretación:**

Respecto a la atención del usuario, es bajo en un 49%, medio en un 32% y alto en un 19%.

**Tabla 3.***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del gobierno digital	,925	244	,085
Atención al usuario	,934	244	,141

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25***Interpretación:**

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, el resultado es mayor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente de Pearson para la correlación.

#### **4.3. Relación entre las dimensiones de la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.**

**Tabla 4.**

*Relación entre las dimensiones de la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.*

Calidad del gobierno digital	Atención al usuario	
	correlación	Sig.
Acceso a la Tecnología	0,754**.	0,000
Simplificación de procesos	0,834**.	0,000
Ciudadanía digital	0,823**.	0,000

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25***Interpretación:**

Se contempla que existe relación positiva entre las dimensiones de la calidad del gobierno digital con la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson se

alcanzó un coeficiente de 0.754; 0.834 y 0.823 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, las dimensiones de la calidad del gobierno digital se relacionan de manera positiva con la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.

#### 4.4. Relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.

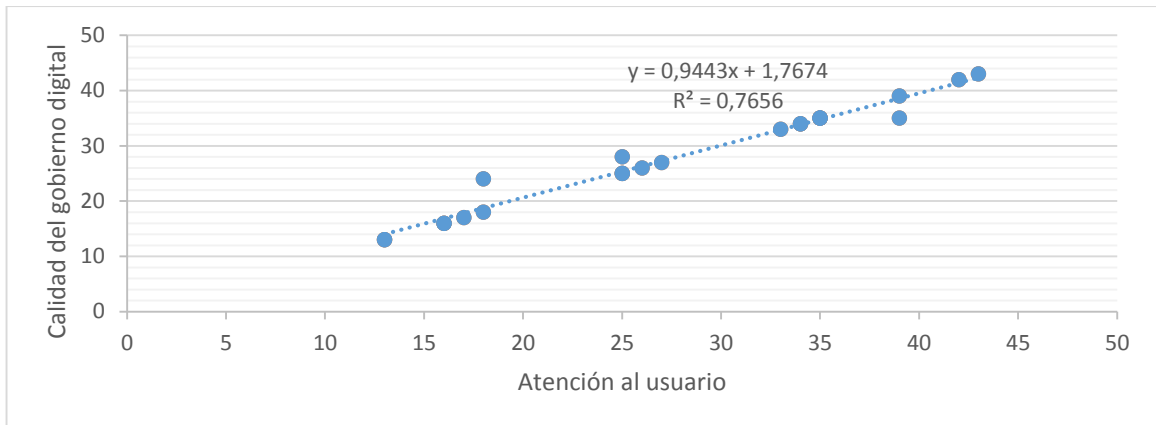
**Tabla 5.**

*Relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.*

		Calidad del gobierno digital	Atención al usuario
Calidad del gobierno digital	Correlación de Pearson	1	,875**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	244	244
Atención al usuario	Correlación de Pearson	,875**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	244	244

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*



**Figura 1:** Diagrama de dispersión entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario.

*Fuente:* Base de datos obtenido del SPSS V.25

**Interpretación:**

Se contempla la relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021. Mediante el análisis estadístico de el coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0, 875 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), además, solo existe un 76.56% de dependencia entre ambas variables.

## V. DISCUSIÓN

En este apartado se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, teniendo que el nivel de calidad del gobierno digital, es medio en un 37%, bajo en un 33% y alto en un 30%; dichos resultados se deben a que a través de su página web se brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes, los módulos electrónicos de atención al ciudadano generan mayor eficiencia en la institución, los plazos de entrega de la información solicitada cumplen con lo señalado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, la Municipalidad hace uso de las redes sociales para informar a los ciudadanos sobre los eventos institucionales y toda información de la Entidad es publicada en su página web; estos resultados guardan relación con lo expuesto por Figueras (2019) quien afirma que las condiciones de las dimensiones para el Gobierno Abierto en México son aún precarias, no se puede negar el progreso que se ha logrado en el establecimiento de leyes y sistemas de acceso a la información, las computadoras, en el uso de la tecnología para la divulgación y provisión de información por parte del gobierno, un lugar para interactuar con los ciudadanos.

Sin embargo, todas estas áreas tienen serios defectos. La transparencia y el acceso a la información y los métodos de PP son diversos, fragmentados, inconsistentes y difíciles de implementar. Las TIC presentan importantes barreras de acceso y uso relacionadas con la desigual capacidad de las personas para pagar por la conectividad a Internet y la falta de educación técnica. Asimismo, Gonzales, Carvajal and González (2018), argumenta que la infraestructura tiene el potencial de incrementar el puntaje de una ciudad. La conectividad a Internet es una variable importante para el desarrollo del gobierno electrónico de la ciudad. Es Alcaide Muñoz et al. Es consistente con. (2014), Gandía y Archidona (2008), Lowatcharin y Menifield (2015), etc. Todo lo relacionado con el apoyo político será rechazado. La tasa de victoria del alcalde en las elecciones de 2012 es una variable estadísticamente significativa, que aumenta la probabilidad de que las ciudades autónomas logren un alto grado de desarrollo del gobierno electrónico.;

así mismo Ripalda (2020) sostiene que, Luego de elaborar la encuesta, el autor analiza el estado actual del gobierno electrónico ecuatoriano y examina el desinterés que existe desde el mundo académico y las instituciones públicas involucradas en esta actividad para buscar mecanismos para mejorar el sistema. El análisis existente es solo un plan delineado por el estado como una política estatal y, con base en los indicadores, puede evaluar los sitios web de las agencias públicas, adoptar las TIC y brindar servicios en línea; de la misma manera Simón (2018) manifiesta que habrá un impacto significativo entre el gobierno electrónico y la gestión de la ciudad del distrito de Yanacancha. Esta decisión se basa en la importancia de nova, es decir, su valor se refiere a 0.0496 (Tabla 10). Por lo que el escrutinio público depende de factores externos, internos y relacionados. En la misma línea Calle (2021) sostiene que la variable independiente de gobernanza digital afecta el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad EsSalud en 2020, lo que se confirma con el nivel de baja cohesión que indica el coeficiente  $\tau = 0.389$ . Se determinó que el nivel de implementación del gobierno digital en el complejo hospitalario Es Salud en 2020 será de medio a alto. De la misma manera Paredes (2020) Se concluyó que el cálculo del coeficiente estadístico Rho de Spearman, que es 0,916, aumenta el nivel de responsabilidad a medida que aumenta el nivel de gobierno electrónico del estado. El estado de gobierno se define como moderado en el 55,8%, bajo en el 26,3% y alto en el 17,9%. Lo que demuestra la relación significativa entre variables.

El nivel de atención del usuario, es bajo en un 49%, medio en un 32% y alto en un 19%; dichos resultados se deben a que el colaborador está en contacto con el usuario y en una nueva visita prefiere ser atendido por el mismo servidor; el colaborador no observa la insatisfacción en un usuario, no tiene el suficiente control emocional para manejar la situación; estos resultados guardan relación con lo expuesto por Martínez (2018) quien indica que se pudo existe relación significativa entre las variables, esto se encuentra reflejado en el coeficiente de correlación resultante  $r = 0,624$  y el nivel de significancia es 0,000, que está por debajo de la región crítica de 0,05, además la calidad de atención es regular,

debido a que no se brinda una adecuada atención, no se les atiende de manera oportuna, retrasos y demoras en los trámites solicitados por los usuarios, quejas e insatisfacciones en cuanto a cobros por los servicios directos y en cuanto a la gestión, el usuario se siente insatisfecho debido a que a pesar de contar con los presupuestos estos no logran cubrir las necesidades prioritarias que el distrito acarrea generando mala imagen al distrito y una baja percepción hacia la gestión del alcalde.; así mismo Cachique (2018) concluyó que debido a que se encontró un valor chi-cuadrado de Pearson ( $\chi^2 = 48,788$ ) superior al chi tabular con 4 grados de libertad (9,488), con lo cual se determina que las variables poseen correlaciones entre sí y que al mismo tiempo son significativas, por lo tanto, se considera que, mientras mejores sean las actividades orientadas a los procesos de la gestión del talento humano, estos podrán desarrollar mejores habilidades en el personal que ayuden a prestar una mejor calidad de atención a los usuarios; por lo cual es de relevancia que se fortalezca esta variable como herramienta para mejorar la calidad de atención.

Existe relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021. Mediante el análisis estadístico de el coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0,875 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ); indicando que, a mayor implementación de políticas de gobierno digital, mejor atención al usuario, además, solo existe un 76.56% de dependencia entre ambas variables. Lo expuesto coincide con lo mencionado por Moreno (2021) quien determinó la existencia de una relación positiva alta entre variables, se obtiene un valor significativo cuando el resultado es ( $\text{valor } P = 0.000$ ), con la calificación de ( $r_s = 0.870$ ), en cuanto a la gestión digital es regular, debido que no se logra implementar en su totalidad, se carece de equipos informáticos modernos que ayuden que se digitalice y se haga todo de manera electrónica, además de no cumplir alguno requisitos para que se implemente y la falta de recursos económicos para su total implementación en todas las unidades orgánicas de la municipalidad, en cuanto a la gestión administrativa este es regular en la medida

que no todas las actividades planificadas se logran cumplir, no se cumple algunas metas, los controles no son efectivos debido a que no se controlan después de realizar a cada proceso o actividad, solo teniendo observaciones, más no teniendo controles preventivos.



## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021. Mediante el análisis estadístico de el coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0, 875 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.05), además, solo existe un 76.56% de dependencia entre ambas variables.
- 6.2. El nivel de calidad del gobierno digital, **es medio en un 37%**, bajo en un 33% y alto en un 30%.
- 6.3. El nivel de atención del usuario, **es bajo en un 49%**, medio en un 32% y alto en un 19%.
- 6.4. Existe relación positiva entre las dimensiones de la calidad del gobierno digital con la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.754; 0.834 y 0.823 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.05) en todas las correlaciones.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al alcalde de la Municipalidad de Morales, brindar información actualizada a los usuarios sobre temas relevantes en sus plataformas virtuales, se debe aplicar adecuadamente los plazos de entrega de la información solicitada en aras de lo señalado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, **para que** los recursos publicos se ejecuten de acuerdo a lo programado y se pueda transparentar su uso de los mismos.
- 7.2. Al jefe del area de relaciones publicas, hacer uso de las redes sociales para informar a los ciudadanos sobre los eventos institucionales y toda información de la Entidad es publicada en su página web, **para** que el ciudadano tenga acceso a ella y sirva como un ente fiscalizador.
- 7.3. Al jefe de atención al usuario, elaborar un instrumento de medición de satisfacción del usuario **para** poder mejorar la calidad de los servicios brindados, la atención del personal hacia los usuarios ante sus dudas y quejas, se tenga personal capacitado y conocer de su area y de sus funciones que se le exige el puesto.
- 7.4. A los jefes de todas las areas, facilitar información **para** poder atender al usuario de manera oportuna mediante una gestión documental de manera electrónica en cuanto a trámites se trata.

## REFERENCIAS

- Armas, R. (2015). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Habana-Cuba.
- Baleski, C., & Moresca, R. (2014). *Evaluation of level of satisfaction in orthodontic patients considering professional performance*. Airlangga: Dental Press J orthod.
- Banco Interamericano de Desarrollo BID (2019). *El ABC de la interoperabilidad de los servicios sociales*
- Boletín Oficial del Estado de España (2018). *Sociedad Digital y Derecho” – Primera Edición*. Madrid: Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. [http://books.google.com.pe/books?id=99HQDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=99HQDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Burgin, M. (2010). *La investigación Científica. Su Estrategia y su Filosofía*. 3ª ed. México: Siglo XXI Editores S.A.
- Cachique, A. (2018). *Gestión del talento humano y atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sn Martín, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30239/Cachique%20\\_PAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30239/Cachique%20_PAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calle, N. (2021). *Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud- Trujillo 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56300/Calle\\_SNM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56300/Calle_SNM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carreño, S. (2010). *Guía práctica de atención al Cliente*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Casas, T. (2015). *Avances de la reforma y modernización del Estado Peruano*: Secretaria de Gestión Pública.

- Decreto Legislativo 1412-2018-PCM. (2018). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú: EDITORIA PERÚ.
- Douglas, K. y Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios*. Cuarta edición. Thomson Editorial. México
- Ernesto, S. y Tommasi, M. (2006). *La política de las políticas públicas*. Política y Gobierno.
- Figueras, V. (2019) *Gobierno Abierto en México: hacia una discusión realista de su factibilidad* (artículo científico). *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, México.  
<http://www.revistas.unam.mx/index.php/rmcpys/article/view/59021/60227>
- Franciskovic, J. (2013). *Retos de la gestión pública: presupuesto por resultados y rendición de cuentas*. *Journal of Economics, Finance and administrative science*, 18. [https://doi.org/10.1016/S2077-1886\(13\)70028-3](https://doi.org/10.1016/S2077-1886(13)70028-3)
- Froud, R., & Mackenzie, C. (2002). *Gobierno electrónico y bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsman.
- Gonzales, B.; Carvajal, A. & González, A. (2018). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno*. (Artículo científico). *Revista de gestión y políticas públicas*, Chile.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v29n1/1405-1079-gpp-29-01-00097.pdf>
- Hernández, P. (2011). *La relevancia de la satisfacción del usuario*. Documentación de las Ciencias de la Información
- Kaufman, E. (2004). *Participación ciudadana y gestión pública: Modelo asociativo (público – privado) de gobierno electrónico local*. México: UNAM.
- Kotler, P., (2013). *Marketing Management*. Nueva Jersey: Prentice Hall.  
[http://dl.ueb.edu.vn/bitstream/1247/2250/1/Marketing\\_Management\\_-\\_Millenium\\_Edition.pdf](http://dl.ueb.edu.vn/bitstream/1247/2250/1/Marketing_Management_-_Millenium_Edition.pdf)

- Lee, J. B., y Porumbescu, G. A. (2019). *Engendering inclusive e-government use through citizen IT training programs*. *Government Information Quarterly*, 36(1), 69–76. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.007>
- Maestre, G. y Nieto, W. (2015). *Factores Clave en la Gestión de Tecnología de Información para Sistemas de Gobierno Inteligente*. *Journal of technology management & innovation*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242015000400012>
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguina, Ica 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mora, M. (2017). *Atención al Público*. <https://books.google.com.pe/books?id=qrTV9rGgo6gC&pg=PA65&dq=atencion+a+publico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjC3ZbGuJbjAhU6IbkGHSIkAj0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=atencion%20al%20publico&f=false>
- Moreno, D. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno\\_BD A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno_BD A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Munive, L. (2008). *Gobierno electrónico y acceso a la información* (tesis de maestría)
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2013), *10 años de gobierno electrónico en el Perú. Una mirada al gobierno electrónico en el Perú*. [https://s3.amazonaws.com/ongei/libro\\_ongei.pdf](https://s3.amazonaws.com/ongei/libro_ongei.pdf)

Organización de las Naciones Unidas (2013) *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú: la oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC.*

Organización Mundial de la Salud (2014). *Calidad de atención.*  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6367/Nivel\\_OrtegaLoza\\_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
[Phttp://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/child/development/10facts/es](http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/child/development/10facts/es)

Paredes, E. (2020) *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46350/Paredes\\_TE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46350/Paredes_TE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Presidencia del Consejo de Ministros (2018) *Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital – PGD.* Lima. Perú: Secretaría de Gobierno Digital Subsecretaría de Transformación Digital

Rincón, E. y Vergara, C. (2017). *Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico.* Colombia: Editorial Universidad del Rosario.

Ripalda, J. (2020). *Análisis del gobierno electrónico de Ecuador utilizando como herramienta para transparentar la gestión pública y participación ciudadana.* (Artículo científico). Revista Dilemas Contemporáneas: Educación, Políticas y Valores, Ecuador.  
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2246/2299>

Rodríguez, R. (2009). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente.* España: Ideas propias Editorial S.L.

- Sandoval, R. (2015). *Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual*. <https://bit.ly/30uLCoc>
- Salazar, V. F., Centeno, A. N. y Jara, N. M. (2007). *Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos*. *Revista Gerencial Política Salud*, 6 (13), 139 – 168. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic Editorial:  
[https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+DE+SERVICIO&hl=es419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+DE+SERVICIO&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Simón, W. (2018), *Gobierno electrónico y su influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha- Pasco, 2016*. (tesis de maestría). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú.  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y servicios: conceptos y herramientas*. Colombia: Eco Ediciones.
- Vértice, E. (2013). *La calidad en el servicio al cliente*. Madrid: Editorial Vértice
- Villa, J (2014). *Guía de atención a clientes y usuarios*. Barcelona: Profit Editorial.

# Anexos




## Operacionalización de variables

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1:</b> <b>Calidad del Gobierno digital</b>	Kaufman (2014) señala que es aquello que facilita la entrega de la información necesaria al ciudadano con la finalidad de dar cumplimiento a sus intereses, vinculándose con la gestión pública y con diversos servicios que se relacionan con otras dimensiones donde el Estado se haga presente a través de la tecnología dejando de lado.	Actividad digital que permite lograr los propósitos del gobierno digital.  Se medirá a través de un cuestionario con tres dimensiones y 20 preguntas.	Acceso a la Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas modernos.</li> <li>• Necesidades de los usuarios.</li> <li>• Garantiza gestión transparente.</li> </ul>	Ordinal
			Simplificación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios eficientes y transparentes.</li> <li>• Atención ágil y oportuna.</li> <li>• Personal capacitado.</li> </ul>	
			Ciudadanía digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en la administración de recursos.</li> <li>• Necesidades primordiales.</li> <li>• Responsabilidad en los usuarios.</li> </ul>	
<b>V2:</b> <b>Atención al usuario</b>	Armas (2015)“Se trata de la persona que recibe los productos y los servicios resultantes de un proceso, en el intento de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la sobrevivencia de quien los provee” (p. 18)	Atención al usuario es fundamental es una gestión pública, ya que el servicio que brinda al usuario, tiene que ser de calidad.  Se medirá a través de un cuestionario con tres dimensiones y 20 preguntas.	Factor imagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción del servicio</li> <li>• fidelidad</li> </ul>	Ordinal
			Factor humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atributos de los servidores</li> <li>• Capacidad de aprendizaje</li> <li>• Creatividad para encontrar soluciones</li> <li>• Equipos de trabajo</li> </ul>	
			Factor tecnológico web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información clara</li> <li>• Multiplicidad de operaciones</li> <li>• Facilidad de uso</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

**Título:** Calidad del gobierno digital y atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de calidad del gobierno digital en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021? ¿Cuál es el nivel de atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021? ¿Cuál es la dimensión de mayor relación de la calidad del gobierno digital con la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de calidad del gobierno digital en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021. Identificar el nivel de atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021. Analizar la relación entre las dimensiones de la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H: Existe relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H<sub>1</sub>: El nivel de calidad del gobierno digital en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021 es medio. H<sub>2</sub>: El nivel de atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021 es medio. H<sub>3</sub>: Existe relación entre las dimensiones de la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica que se utilizará es encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Los instrumentos que se utilizarán serán cuestionarios</p>											
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p><b>Diseño:</b> El estudio de investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo; asimismo el diseño es no experimental, con un nivel correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Calidad del gobierno digital O<sub>2</sub> = atención al usuario r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población</b> Estará conformada por el total de la población del distrito de Morales, que en su total son 29 302 pobladores según el INEI (2015)</p> <p><b>Muestra</b> Se trabajará con una muestra de 244 pobladores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="vertical-align: top;">V1:  Calidad del Gobierno digital</td> <td>• Acceso a la Tecnología</td> </tr> <tr> <td>• Simplificación de procesos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="vertical-align: top;">V2:  Atención al usuario</td> <td>• Ciudadanía digital</td> </tr> <tr> <td>• Factor imagen</td> </tr> <tr> <td>• Factor humano</td> </tr> <tr> <td></td> <td>• Factor tecnológico web</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	V1:  Calidad del Gobierno digital	• Acceso a la Tecnología	• Simplificación de procesos	V2:  Atención al usuario	• Ciudadanía digital	• Factor imagen	• Factor humano		• Factor tecnológico web
Variables	Dimensiones													
V1:  Calidad del Gobierno digital	• Acceso a la Tecnología													
	• Simplificación de procesos													
V2:  Atención al usuario	• Ciudadanía digital													
	• Factor imagen													
	• Factor humano													
	• Factor tecnológico web													

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de calidad de gobiernos digitales

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la calidad de gobiernos digitales. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala valorativa	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

VARIABLE 1: CALIDAD DE GOBIERNOS DIGITALES						
<b>D1</b>	<b>Acceso a la tecnología</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Mediante su Portal web promueve el acceso a la tecnología					
2	Cuenta con equipamiento tecnológico adecuado para la					

	atención de los ciudadanos					
3	Presenta una adecuada red de comunicación entre sus sedes descentralizadas, y otras instituciones					
4	A través de su página web brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes.					
5	Cuenta con formularios electrónicos disponibles en su portal web (solicitudes, acceso a la información)					
6	Transfiere información a través de medios electrónicos					
7	La Municipalidad brinda un servicio permanente a través de su portal web					
<b>D2</b>	<b>Simplificación de procesos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	La implementación de la ventanilla única facilita los trámites					
9	La solicitud de información electrónica genera rapidez en la atención al ciudadano					
10	Considera que los módulos electrónicos de atención al ciudadano generan mayor eficiencia en la institución					
11	El portal institucional contiene la información que los ciudadanos necesitan					
12	El portal web se encuentra en permanente servicio					
13	El portal web permite la realización de trámites con mayor rapidez					
14	La información brindada por el portal contribuye con la transparencia institucional					
15	El plazo de entrega de la información solicitada cumple con lo señalado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.					
<b>D3</b>	<b>Ciudadanía digital</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Se da respuesta rápida a las solicitudes de los ciudadanos a través de correo electrónico					
17	La Municipalidad hace uso de las redes sociales para informar a los ciudadanos sobre los eventos institucionales					

18	Interactúa con los ciudadanos a través de las redes sociales					
19	La apertura de la información genera mayor legitimidad institucional					
20	Considera que toda información de la Entidad debe ser publicada en su página web					
21	Considera necesario hacer seguimiento en línea a los trámites					

## Cuestionario de atención al usuario

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la atención al usuario. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala valorativa	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

VARIABLE 2: ATENCION AL USUARIO						
D1	Factor imagen	1	2	3	4	5
1	Los colaboradores poseen vestimenta ideal, de acuerdo al servicio que brinda					
2	La identificación del personal, mediante fotocheck, facilita la atención.					

3	Cuando un colaborador está en contacto con el usuario, en una nueva visita prefiere ser atendido por el mismo servidor.					
4	El personal tiene una adecuada capacidad de respuesta al usuario.					
5	El personal brinda una adecuada imagen de su persona en todo el proceso de atención.					
6	La institución brinda una adecuada imagen en cuanto a infraestructura.					
7	Considera que la calidad de servicio brindada es de su entera satisfacción.					
<b>D2</b>	<b>Factor humano</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	Considera que los colaboradores del área poseen las habilidades que el área demanda.					
9	Los colaboradores son capacitados periódicamente sobre los nuevos procedimientos en la gestión					
10	Cuando un colaborador observa insatisfacción en un usuario, tiene el suficiente control emocional para manejar la situación.					
11	Los problemas que se presentan son sobre la postergación en la entrega de documentos.					
12	El colaborador en la atención al usuario jerarquiza los problemas para dar solución pertinente.					
13	Cuando el usuario es reiterativo en el área por incidencia o problemas sin resolver, el colaborador posee las competencias para remediar la situación.					
14	El personal le explica las razones de demora de sus trámites.					
<b>D3</b>	<b>Factor tecnológico web</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	La Municipalidad cuenta con herramientas tecnológicas ideales que facilitan el servicio					
16	Cuando en la atención diaria se requiere información					

	sistematizada, el área encargada lo facilita para poder atender al usuario de manera oportuna.					
17	La web es una herramienta vital pues el usuario al acceder encuentra la información que requiere					
18	La demanda que se genera en el área es atendida sin postergación de tiempo					
19	Considera que la Municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos.					
20	Los sistemas de información de la Municipalidad son de libre disponibilidad para el usuario.					
21	Las plataformas virtuales de la institución están actualizadas.					



# Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Malca Saavedra, Jhon Wilian  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de gobiernos digitales  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Vásquez Montoya Tania Mishel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Participación Ciudadana.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Participación Ciudadana.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Participación Ciudadana.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 08 de junio de 2021

*[Handwritten signature]*

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Lozano Chung Andi  
 Institución donde labora : Independiente - Tusan Ingenieros consultores S.A.C  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de gobiernos digitales  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Vásquez Montoya Tania Mishel

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Participación Ciudadana.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Participación Ciudadana.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Participación Ciudadana.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Conforme

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 21 de Junio de 2021

  
 Ing Andi Lozano Chung  
 DOCTOR EN GP Y G

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bacallan Ivo MartinInstitución donde labora : Universidad Cesar Vallejo - PosgradoEspecialidad : Magister en docencia universitariaInstrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de gobiernos digitalesAutor (s) del instrumento (s): Br. Vásquez Montoya Tania Mishel

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Participación Ciudadana.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Participación Ciudadana.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Participación Ciudadana.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con las condiciones, en tal sentido se recomienda su aplicación

## PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 15 de junio de 2021

  
 .....  
 Mg. Ivo M. Encomenderos Bacallan  
 ECONOMISTA  
 Reg. 0134 - CELAM



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bacallan Ivo Martin  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo - Posgradp  
 Especialidad : Magister en docencia universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención al usuario  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Vásquez Montoya Tania Mishel

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del Instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Participación Ciudadana.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Participación Ciudadana.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Participación Ciudadana.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con las condiciones, en tal sentido se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 15 de junio de 2021

  
 Mg. Ivo M. Encomenderos Bacallan  
 ECONOMISTA  
 Reg. 0134 - CELAM



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Malca Saavedra, Jhon Wilian  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención al usuario  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Vásquez Montoya Tania Mishel

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Participación Ciudadana.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Participación Ciudadana.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Participación Ciudadana.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 08 de junio de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lozano Chung Andi
Institución donde labora : Independiente- Tusan Ingenieros consultores S.A.C
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención al usuario
Autor (s) del instrumento (s): Br. Vásquez Montoya Tania Mishel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 5 columns (1-5) and 10 rows (CRITERIOS: CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA). Includes a total score of 49.

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Conforme

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 21 de Junio de 2021

Ing Andi Lozano Chung
DOCTOR EN GP Y G

Sello personal y firma

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA

### CONSTANCIA

Yo, **Hugo Meléndez Rengifo**  
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Morales

#### **AUTORIZO:**

Que la Br. Vásquez Montoya Tania Mishel, identificada con DNI N° 47800251, estudiante de la maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; realice su proyecto de investigación en nuestra institución, con la tesis titulada “Calidad del gobierno digital y atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021”.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para fines que crea conveniente.

Atentamente:

Morales, 01 de Junio de 2021

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES  
REGION SAN MARTIN  
Hugo Meléndez Rengifo  
ALCALDE

**Base de datos estadísticos**  
**Variable 1: Calidad del gobierno digital**

Nº	Acceso a la tecnología								Simplificación de procesos								Ciudadanía digital						TOTAL		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	Subt total	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	Subt total	p16	p17	p18	p19	p20		p21	Sub Total
1	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	3	4	27	1	2	3	3	3	4	16	67
2	2	1	1	2	2	1	1	10	1	1	2	1	1	1	1	1	9	1	1	2	2	1	3	10	29
3	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	2	2	13	2	3	2	1	2	2	12	36
4	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	4	3	27	1	2	3	2	4	3	15	66
5	1	2	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	2	2	14	1	2	1	2	2	2	10	36
6	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	3	4	4	21	80
7	3	2	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	2	3	2	3	21	1	3	1	1	2	3	11	50
8	4	4	5	3	3	4	4	27	4	1	3	4	4	4	4	5	29	4	3	4	3	4	5	23	79
9	5	4	5	4	5	5	4	32	4	1	5	5	4	5	4	5	33	3	3	3	2	4	5	20	85
10	4	4	4	5	5	4	4	30	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	5	3	4	4	24	87
11	3	2	4	3	2	3	2	19	2	4	2	3	2	3	2	4	22	2	1	2	4	2	4	15	56
12	2	3	2	2	2	2	3	16	3	4	2	2	3	2	3	2	21	4	2	2	2	3	2	15	52
13	4	3	4	2	3	4	3	23	3	4	3	4	3	4	3	4	28	3	4	4	4	3	4	22	73
14	2	2	1	1	2	2	2	12	2	1	2	2	2	2	2	1	14	2	2	2	1	2	1	10	36
15	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	3	3	21	4	2	2	1	3	3	15	53
16	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	3	4	27	2	4	4	3	3	4	20	71
17	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	1	1	9	2	1	2	1	1	1	8	26
18	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	2	2	13	4	3	3	4	2	2	18	42
19	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	4	3	27	1	2	2	3	4	3	15	66
20	1	2	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	2	2	14	3	1	3	2	2	2	13	39
21	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	3	3	2	4	4	18	77
22	3	2	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	2	3	2	3	21	3	2	2	3	2	3	15	54
23	4	4	5	3	3	4	4	27	4	1	3	4	4	4	4	5	29	2	1	4	3	4	5	19	75



24	5	4	5	4	5	5	4	32	1	1	2	1	1	1	1	5	13	1	2	2	2	4	5	16	61
25	4	4	4	5	5	4	4	30	2	2	1	1	2	1	2	4	15	2	2	2	2	4	4	16	61
26	3	2	4	3	2	3	2	19	4	3	3	3	4	3	4	4	28	3	4	4	4	2	4	21	68
27	2	3	2	2	2	2	3	16	2	2	2	1	2	1	2	2	14	2	1	1	3	3	2	12	42
28	4	3	4	2	3	4	3	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	2	3	4	19	74
29	2	2	1	1	2	2	2	12	2	3	3	3	2	3	2	1	19	3	3	2	3	2	1	14	45
30	2	2	1	3	3	2	2	15	2	1	3	2	2	2	2	1	15	5	5	5	4	2	1	22	52
31	4	4	3	2	2	4	4	23	4	3	2	4	4	4	4	3	28	5	4	4	3	4	3	23	74
32	1	3	1	3	3	1	3	15	3	4	3	1	3	1	3	1	19	4	3	3	2	3	1	16	50
33	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	3	4	27	4	5	4	5	3	4	25	76
34	2	3	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	2	3	3	22	2	5	5	4	3	3	22	63
35	3	3	2	3	3	2	2	18	3	3	3	3	2	3	2	3	22	4	4	4	4	2	3	21	61
36	3	4	3	3	4	3	4	24	4	4	3	4	3	3	3	3	27	1	4	3	2	3	3	16	67
37	1	1	1	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	2	2	2	1	1	9	25
38	2	2	1	2	2	1	2	12	2	2	2	2	1	2	1	2	14	3	4	4	4	1	2	18	44
39	4	3	3	4	3	3	4	24	3	3	4	3	3	4	3	4	27	1	1	2	2	3	4	13	64
40	2	2	1	2	2	1	1	11	2	2	2	2	1	2	1	2	14	4	1	2	2	1	2	12	37
41	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	4	4	22	81
42	2	3	3	2	3	3	2	18	3	3	3	3	3	2	3	2	22	5	1	1	2	3	2	14	54
43	4	5	4	4	5	4	5	31	1	1	2	1	1	1	1	4	12	5	4	3	3	4	4	23	66
44	4	5	5	4	5	5	4	32	2	2	1	1	2	1	2	4	15	5	3	2	2	5	4	21	68
45	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	4	3	4	4	28	4	5	5	3	4	4	25	81
46	2	4	3	2	4	3	2	20	2	2	2	1	2	1	2	2	14	3	5	4	4	3	2	21	55
47	3	2	2	3	2	2	2	16	4	4	4	4	4	4	3	31	2	5	4	5	2	3	21	68	
48	3	4	4	3	4	4	4	26	2	3	3	3	2	3	2	3	21	2	4	2	2	4	3	17	64
49	2	1	2	2	1	2	2	12	1	2	2	2	2	2	2	2	15	5	3	4	3	2	2	19	46
50	2	1	2	2	1	2	2	12	1	2	2	2	2	2	2	2	15	4	2	4	3	2	2	17	44
51	4	3	4	4	3	4	4	26	3	2	4	4	4	4	4	4	29	2	2	2	1	4	4	15	70
52	3	1	1	3	1	1	2	12	1	2	2	1	1	3	1	3	14	4	5	4	1	1	3	18	44

53	3	4	3	3	4	3	3	23	4	3	3	4	3	3	3	3	26	3	4	4	4	3	3	21	70
54	3	3	2	3	3	2	2	18	3	3	3	3	2	3	2	3	22	3	1	2	2	2	3	13	53
55	4	5	5	4	5	5	3	31	5	5	5	5	5	4	5	4	38	4	4	3	3	5	4	23	92
56	3	5	4	3	5	4	4	28	1	1	2	1	1	1	1	3	11	2	3	3	4	4	3	19	58
57	5	5	4	5	5	4	5	33	2	2	1	1	2	1	2	5	16	4	5	4	4	4	5	26	75
58	2	4	2	2	4	2	2	18	4	3	3	3	4	3	4	2	26	5	4	5	2	2	2	20	64
59	2	3	4	2	3	4	3	21	2	2	2	1	2	1	2	2	14	3	2	3	5	4	2	19	54
60	2	2	4	2	2	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	2	30	3	4	3	4	4	2	20	69
61	3	2	2	3	2	2	1	15	2	3	3	3	2	3	2	3	21	4	5	4	3	2	3	21	57
62	1	5	4	1	5	4	1	21	5	3	3	4	4	1	4	1	25	3	3	3	3	4	1	17	63
63	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	2	4	4	20	80
64	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	4	4	4	2	2	17	47
65	4	4	3	4	4	3	3	25	4	4	4	4	3	4	3	4	30	2	3	2	2	3	4	16	71
66	4	3	3	4	3	3	4	24	3	3	4	3	3	4	3	4	27	3	4	3	4	3	4	21	72
67	5	5	4	5	5	4	4	32	1	1	2	1	1	1	1	5	13	2	1	1	2	4	5	15	60
68	4	4	5	4	4	5	2	28	2	2	1	1	2	1	2	4	15	4	2	1	2	5	4	18	61
69	3	2	3	3	2	3	5	21	4	3	3	3	4	3	4	3	27	3	3	3	4	3	3	19	67
70	4	4	3	4	4	3	4	26	2	2	2	1	2	1	2	4	16	5	2	1	1	3	4	16	58
71	4	5	4	4	5	4	3	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	3	4	4	24	85
72	4	3	3	4	3	3	3	23	2	3	3	3	2	3	2	4	22	2	3	3	2	3	4	17	62
73	3	3	3	3	3	3	2	20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	5	4	5	3	3	23	67
74	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	3	2	4	28	1	5	5	4	2	4	21	77
75	3	3	2	3	3	2	2	18	3	3	3	3	2	3	2	3	22	1	2	2	3	2	3	13	53
76	3	4	3	3	4	3	4	24	4	4	3	4	3	3	3	3	27	3	4	3	3	3	3	19	70
77	1	1	1	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	2	1	1	1	1	7	23
78	2	2	1	2	2	1	2	12	2	2	2	2	1	2	1	2	14	4	1	1	2	1	2	11	37
79	4	3	3	4	3	3	4	24	3	3	4	3	3	4	3	4	27	3	3	3	4	3	4	20	71
80	2	2	1	2	2	1	1	11	2	2	2	2	1	2	1	2	14	4	2	1	2	1	2	12	37
81	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	4	4	25	84

82	2	3	3	2	3	3	2	18	3	3	3	3	3	2	3	2	22	4	3	3	2	3	2	17	57
83	4	5	4	4	5	4	5	31	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	3	4	4	4	4	22	65
84	4	5	5	4	5	5	4	32	2	2	1	1	2	1	2	4	15	2	5	5	4	5	4	25	72
85	2	3	3	2	2	2	3	17	4	3	3	3	4	3	4	3	27	4	5	4	4	3	3	23	67
86	3	3	4	4	4	3	3	24	2	2	2	1	2	1	2	4	16	2	2	3	2	3	4	16	56
87	1	1	1	2	2	1	1	9	4	4	4	4	4	4	4	1	29	2	2	2	3	1	1	11	49
88	1	2	2	2	1	1	2	11	2	3	3	3	2	3	2	2	20	3	3	4	3	2	2	17	48
89	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	4	3	27	1	2	2	2	4	3	14	65
90	1	2	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	2	2	14	1	2	2	3	2	2	12	38
91	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	3	4	4	21	80
92	3	2	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	2	3	2	3	21	1	2	1	1	2	3	10	49
93	4	4	5	3	3	4	4	27	4	1	3	4	4	4	4	5	29	4	1	1	2	4	5	17	73
94	5	4	5	4	5	5	4	32	1	1	2	1	1	1	1	5	13	3	3	3	4	4	5	22	67
95	4	4	4	5	5	4	4	30	2	2	1	1	2	1	2	4	15	4	2	1	2	4	4	17	62
96	3	2	4	3	2	3	2	19	4	3	3	3	4	3	4	4	28	5	4	4	4	2	4	23	70
97	2	3	2	2	2	2	3	16	2	2	2	1	2	1	2	2	14	1	1	1	1	3	2	9	39
98	4	3	4	2	3	4	3	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	1	2	2	3	4	14	69
99	2	2	1	1	2	2	2	12	2	3	3	3	2	3	2	1	19	3	3	4	4	2	1	17	48
100	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	3	3	21	2	1	2	2	3	3	13	51
101	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	3	4	27	4	4	4	4	3	4	23	74
102	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	1	1	9	3	3	2	2	1	1	12	30
103	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	2	2	13	1	1	1	1	2	2	8	32
104	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	4	3	27	2	1	2	2	4	3	14	65
105	1	2	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	2	2	14	3	3	4	4	2	2	18	44
106	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	1	2	2	4	4	15	74
107	3	2	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	2	3	2	3	21	4	4	4	4	2	3	21	60
108	4	4	5	3	3	4	4	27	4	1	3	4	4	4	4	5	29	3	3	2	2	4	5	19	75
109	5	4	5	4	5	5	4	32	4	1	5	5	4	5	4	5	33	5	4	4	4	4	5	26	91
110	4	4	4	5	5	4	4	30	1	1	2	1	1	1	1	4	12	5	5	4	4	4	4	26	68

111	3	2	4	3	2	3	2	19	2	2	1	1	2	1	2	4	15	4	4	4	4	2	4	22	56
112	2	3	2	2	2	2	3	16	4	3	3	3	4	3	4	2	26	4	3	2	2	3	2	16	58
113	4	3	4	2	3	4	3	23	2	2	2	1	2	1	2	4	16	2	2	3	3	3	4	17	56
114	2	2	1	1	2	2	2	12	4	4	4	4	4	4	4	1	29	4	4	3	3	2	1	17	58
115	2	2	1	3	3	2	2	15	2	3	3	3	2	3	2	1	19	1	2	2	2	2	1	10	44
116	4	4	3	2	2	4	4	23	4	3	2	4	4	4	4	3	28	3	2	3	3	4	3	18	69
117	1	3	1	3	3	1	3	15	3	4	3	1	3	1	3	1	19	4	3	3	3	3	1	17	51
118	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	3	4	27	1	1	1	1	3	4	11	62
119	2	3	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	2	3	3	22	2	1	2	2	3	3	13	54
120	3	3	2	3	3	2	2	18	3	3	3	3	2	3	2	3	22	3	3	4	4	2	3	19	59
121	3	4	3	3	4	3	4	24	4	4	3	4	3	3	3	3	27	2	1	2	2	3	3	13	64
122	1	1	1	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	4	4	4	4	1	1	18	34
123	2	2	1	2	2	1	2	12	2	2	2	2	1	2	1	2	14	3	3	2	2	1	2	13	39
124	4	3	3	4	3	3	4	24	3	3	4	3	3	4	3	4	27	5	4	4	4	3	4	24	75
125	2	2	1	2	2	1	1	11	2	2	2	2	1	2	1	2	14	5	5	4	4	1	2	21	46
126	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	83
127	2	3	3	2	3	3	2	18	3	3	3	3	3	2	3	2	22	4	3	2	2	3	2	16	56
128	4	5	4	4	5	4	5	31	1	1	2	1	1	1	1	4	12	2	2	3	3	4	4	18	61
129	4	5	5	4	5	5	4	32	2	2	1	1	2	1	2	4	15	4	4	3	3	5	4	23	70
130	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	4	3	4	4	28	1	2	2	2	4	4	15	71
131	2	4	3	2	4	3	2	20	2	2	2	1	2	1	2	2	14	1	2	2	2	3	2	12	46
132	3	2	2	3	2	2	2	16	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	4	4	4	2	3	20	67
133	3	4	4	3	4	4	4	26	2	3	3	3	2	3	2	3	21	1	1	3	3	4	3	15	62
134	2	1	2	2	1	2	2	12	1	2	2	2	2	2	2	2	15	4	3	3	3	2	2	17	44
135	2	1	2	2	1	2	2	12	1	2	2	2	2	2	2	2	15	3	2	3	3	2	2	15	42
136	4	3	4	4	3	4	4	26	3	2	4	4	4	4	4	4	29	3	3	2	2	4	4	18	73
137	3	1	1	3	1	1	2	12	1	2	2	1	1	3	1	3	14	3	4	3	3	1	3	17	43
138	3	4	3	3	4	3	3	23	4	3	3	4	3	3	3	3	26	1	1	1	1	3	3	10	59
139	3	3	2	3	3	2	2	18	3	3	3	3	2	3	2	3	22	2	2	1	1	2	3	11	51

140	4	5	5	4	5	5	3	31	1	1	2	1	1	1	1	4	12	4	3	3	3	5	4	22	65
141	3	5	4	3	5	4	4	28	2	2	1	1	2	1	2	3	14	2	2	1	1	4	3	13	55
142	5	5	4	5	5	4	5	33	4	3	3	3	4	3	4	5	29	4	4	4	4	4	5	25	87
143	2	4	2	2	4	2	2	18	2	2	2	1	2	1	2	2	14	2	3	3	3	2	2	15	47
144	2	3	4	2	3	4	3	21	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	5	4	4	4	2	23	74
145	2	2	4	2	2	4	3	19	2	3	3	3	2	3	2	2	20	4	5	5	5	4	2	25	64
146	3	2	2	3	2	2	1	15	2	3	3	3	2	3	2	3	21	4	4	4	4	2	3	21	57
147	1	5	4	1	5	4	1	21	5	3	3	4	4	1	4	1	25	2	4	3	3	4	1	17	63
148	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	2	2	2	4	4	17	77
149	2	3	2	2	1	2	2	14	2	3	2	2	2	2	2	2	17	3	4	4	4	2	2	19	50
150	4	4	3	4	4	3	3	25	4	4	4	4	3	4	3	4	30	2	1	2	2	3	4	14	69
151	4	3	3	4	3	3	4	24	3	3	4	3	3	4	3	4	27	2	1	2	2	3	4	14	65
152	5	5	4	5	5	4	4	32	1	1	2	1	1	1	1	5	13	4	3	4	4	4	5	24	69
153	4	4	5	4	4	5	2	28	2	2	1	1	2	1	2	4	15	3	1	1	1	5	4	15	58
154	3	2	3	3	2	3	5	21	4	3	3	3	4	3	4	3	27	3	4	3	3	3	3	19	67
155	4	4	3	4	4	3	4	26	2	2	2	1	2	1	2	4	16	3	3	2	2	3	4	17	59
156	4	5	4	4	5	4	3	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	4	4	27	88
157	4	3	3	4	3	3	3	23	2	3	3	3	2	3	2	4	22	3	5	4	4	3	4	23	68
158	3	3	3	3	3	3	2	20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	5	5	4	4	3	3	24	68
159	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	3	2	4	28	2	4	2	2	2	4	16	72
160	3	3	2	3	3	2	2	18	3	3	3	3	2	3	2	3	22	2	3	4	4	2	3	18	58
161	3	4	3	3	4	3	4	24	4	4	3	4	3	3	3	3	27	2	2	4	4	3	3	18	69
162	1	1	1	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	3	2	2	2	1	1	11	27
163	2	2	1	2	2	1	2	12	2	2	2	2	1	2	1	2	14	1	5	4	4	1	2	17	43
164	4	3	3	4	3	3	4	24	3	3	4	3	3	4	3	4	27	4	4	4	4	3	4	23	74
165	2	2	1	2	2	1	1	11	2	2	2	2	1	2	1	2	14	2	2	2	2	1	2	11	36
166	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	3	4	4	22	81
167	2	3	3	2	3	3	2	18	3	3	3	3	3	2	3	2	22	4	3	3	3	3	2	18	58
168	4	5	4	4	5	4	5	31	5	5	4	5	4	4	4	4	35	5	5	4	4	4	4	26	92

169	1	1	2	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	4	1	5	5	4	22	42
170	2	2	1	1	2	1	2	11	2	2	1	1	2	1	2	3	14	3	2	3	3	3	3	17	42
171	4	3	3	3	4	3	4	24	4	3	3	3	4	3	4	4	28	4	4	3	3	3	4	21	73
172	2	2	2	1	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	2	1	13	4	5	4	4	1	1	19	44
173	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	3	3	3	2	2	17	75
174	2	3	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	2	3	2	3	21	3	3	3	3	4	3	19	58
175	1	2	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	2	2	14	4	4	4	4	2	2	20	46
176	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	2	2	4	4	18	77
177	3	2	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	2	3	2	3	21	3	4	3	3	2	3	18	57
178	4	4	5	3	3	4	4	27	4	1	3	4	4	4	4	5	29	1	1	1	1	4	5	13	69
179	1	1	2	1	1	1	1	8	1	1	2	1	1	1	1	5	13	2	2	1	1	4	5	15	36
180	2	2	1	1	2	1	2	11	2	2	1	1	2	1	2	4	15	4	3	3	3	4	4	21	47
181	4	3	3	3	4	3	4	24	4	3	3	3	4	3	4	4	28	2	2	1	1	2	4	12	64
182	2	2	2	1	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	2	2	14	4	4	4	4	3	2	21	47
183	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	3	3	3	3	4	18	78
184	2	3	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	2	3	2	1	19	4	5	4	4	2	1	20	57
185	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	2	3	3	21	1	2	5	2	3	3	16	54
186	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	3	4	27	3	2	3	3	3	4	18	69
187	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	1	1	9	4	3	3	3	1	1	15	33
188	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	1	1	2	1	2	2	13	1	1	1	1	2	2	8	32
189	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	4	3	27	2	1	2	2	4	3	14	65
190	1	2	2	2	2	1	2	12	2	2	2	1	2	1	2	2	14	3	3	4	4	2	2	18	44
191	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	1	2	2	4	4	15	74
192	3	2	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	2	3	2	3	21	4	4	4	4	2	3	21	60
193	4	4	5	3	3	4	4	27	4	1	3	4	4	4	4	5	29	3	3	2	2	4	5	19	75
194	1	1	2	1	1	1	1	8	4	1	5	5	4	5	4	5	33	5	4	4	4	4	5	26	67
195	2	2	1	1	2	1	2	11	4	4	5	4	4	4	4	4	33	5	5	4	4	4	4	26	70
196	4	3	3	3	4	3	4	24	2	4	2	3	2	3	2	4	22	4	4	4	4	2	4	22	68
197	2	2	2	1	2	1	2	12	3	4	2	2	3	2	3	2	21	4	3	2	2	3	2	16	49

198	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	2	3	3	3	4	17	73
199	2	3	3	3	2	3	2	18	2	1	2	2	2	2	2	1	14	4	4	3	3	2	1	17	49
200	2	2	1	3	3	2	2	15	2	1	3	2	2	2	2	1	15	1	2	2	2	2	1	10	40
201	4	4	3	2	2	4	4	23	4	3	2	4	4	4	4	3	28	1	5	5	3	4	3	21	72
202	1	3	1	3	3	1	3	15	3	4	3	1	3	1	3	1	19	1	2	2	4	3	1	13	47
203	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	3	4	27	3	4	3	2	3	4	19	70
204	2	3	3	3	3	2	3	19	3	3	3	2	3	2	3	3	22	1	2	1	1	3	3	11	52
205	3	3	2	3	3	2	2	18	3	3	3	3	2	3	2	3	22	4	1	1	3	2	3	14	54
206	3	4	3	3	4	3	4	24	4	4	3	4	3	3	3	3	27	3	3	3	2	3	3	17	68
207	1	1	1	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	4	2	1	4	1	1	13	29
208	2	2	1	2	2	1	2	12	2	2	2	2	1	2	1	2	14	5	4	4	3	1	2	19	45
209	4	3	3	4	3	3	4	24	3	3	4	3	3	4	3	4	27	4	3	3	3	3	4	20	71
210	2	2	1	2	2	1	1	11	2	2	2	2	1	2	1	2	14	3	3	4	5	1	2	18	43
211	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	5	5	5	4	4	25	84
212	2	3	3	2	3	3	2	18	3	3	3	3	3	2	3	2	22	4	5	4	2	3	2	20	60
213	4	5	4	4	5	4	5	31	1	1	2	1	1	1	1	4	12	2	2	3	2	4	4	17	60
214	4	5	5	4	5	5	4	32	2	2	1	1	2	1	2	4	15	2	2	2	3	5	4	18	65
215	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	4	3	4	4	28	3	3	4	2	4	4	20	76
216	2	4	3	2	4	3	2	20	2	2	2	1	2	1	2	2	14	1	2	2	2	3	2	12	46
217	3	2	2	3	2	2	2	16	4	4	4	4	4	4	4	3	31	1	2	2	4	2	3	14	61
218	3	4	4	3	4	4	4	26	2	3	3	3	2	3	2	3	21	3	4	3	2	4	3	19	66
219	2	1	2	2	1	2	2	12	1	2	2	2	2	2	2	2	15	1	2	1	1	2	2	9	36
220	2	1	2	2	1	2	2	12	1	2	2	2	2	2	2	2	15	4	1	1	3	2	2	13	40
221	4	3	4	4	3	4	4	26	3	2	4	4	4	4	4	4	29	3	3	3	2	4	4	19	74
222	3	1	1	3	1	1	2	12	1	2	2	1	1	3	1	3	14	4	2	1	4	1	3	15	41
223	3	4	3	3	4	3	3	23	4	3	3	4	3	3	3	3	26	5	4	4	3	3	3	22	71
224	3	3	2	3	3	2	2	18	3	3	3	3	2	3	2	3	22	4	3	3	3	2	3	18	58
225	4	5	5	4	5	5	3	31	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	3	4	5	5	4	24	67
226	2	3	3	2	2	2	3	17	2	2	1	1	2	1	2	3	14	2	5	5	5	3	3	23	54

<b>227</b>	3	3	4	4	4	3	3	<b>24</b>	4	3	3	3	4	3	4	4	<b>28</b>	4	5	4	2	3	4	<b>22</b>	<b>74</b>
<b>228</b>	1	1	1	2	2	1	1	<b>9</b>	2	2	2	1	2	1	2	1	<b>13</b>	2	2	3	2	1	1	<b>11</b>	<b>33</b>
<b>229</b>	1	2	2	2	1	1	2	<b>11</b>	4	4	4	4	4	4	2	<b>30</b>	2	2	2	3	2	2	<b>13</b>	<b>54</b>	
<b>230</b>	3	4	3	4	3	3	4	<b>24</b>	2	3	3	3	2	3	2	3	<b>21</b>	4	3	4	2	4	3	<b>20</b>	<b>65</b>
<b>231</b>	1	2	2	2	2	1	2	<b>12</b>	2	2	2	1	2	1	2	2	<b>14</b>	1	2	2	3	2	2	<b>12</b>	<b>38</b>
<b>232</b>	4	4	4	3	4	4	4	<b>27</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	3	3	2	2	4	4	<b>18</b>	<b>77</b>
<b>233</b>	3	2	3	2	3	3	2	<b>18</b>	2	3	3	3	2	3	2	3	<b>21</b>	2	2	4	3	2	3	<b>16</b>	<b>55</b>
<b>234</b>	4	4	5	3	3	4	4	<b>27</b>	4	1	3	4	4	4	4	5	<b>29</b>	3	3	1	4	4	5	<b>20</b>	<b>76</b>
<b>235</b>	5	4	5	4	5	5	4	<b>32</b>	1	1	2	1	1	1	1	5	<b>13</b>	4	4	3	3	4	5	<b>23</b>	<b>68</b>
<b>236</b>	1	1	2	1	1	1	1	<b>8</b>	2	2	1	1	2	1	2	4	<b>15</b>	1	3	2	3	4	4	<b>17</b>	<b>40</b>
<b>237</b>	2	2	1	1	2	1	2	<b>11</b>	4	3	3	3	4	3	4	4	<b>28</b>	2	3	2	3	2	4	<b>16</b>	<b>55</b>
<b>238</b>	4	3	3	3	4	3	4	<b>24</b>	2	2	2	1	2	1	2	2	<b>14</b>	3	4	3	1	3	2	<b>16</b>	<b>54</b>
<b>239</b>	2	2	2	1	2	1	2	<b>12</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	2	1	1	2	3	4	<b>13</b>	<b>57</b>
<b>240</b>	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	2	3	3	3	2	3	2	1	<b>19</b>	4	2	1	4	2	1	<b>14</b>	<b>61</b>
<b>241</b>	2	3	3	3	2	3	2	<b>18</b>	3	3	2	2	3	2	3	3	<b>21</b>	3	3	3	2	3	3	<b>17</b>	<b>56</b>
<b>242</b>	3	3	4	4	4	3	3	<b>24</b>	3	4	4	3	3	3	3	4	<b>27</b>	5	2	1	4	3	4	<b>19</b>	<b>70</b>
<b>243</b>	1	1	1	2	2	1	1	<b>9</b>	1	1	2	1	1	1	1	1	<b>9</b>	1	4	4	3	1	1	<b>14</b>	<b>32</b>
<b>244</b>	1	2	2	2	1	1	2	<b>11</b>	2	2	1	1	2	1	2	2	<b>13</b>	4	3	3	4	2	2	<b>18</b>	<b>42</b>



## Variable 2: Atención al usuario

Factor imagen									Factor humano								Factor tecnológico web							TOTAL		
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	sub total	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	sub total	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	pr21		Sub Total	
1	5	4	4	3	3	3	2	24	3	3	2	2	3	2	2	17	2	3	2	2	2	3	2	16	57	
2	3	3	4	4	3	3	3	23	3	4	4	3	3	3	4	24	3	3	3	4	3	3	3	3	22	69
3	4	4	4	3	3	4	3	25	4	3	2	1	1	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	8	47
4	4	3	2	2	1	2	1	15	2	1	1	1	2	1	1	9	1	2	1	1	1	2	1	9	33	
5	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	3	4	3	3	24	3	4	3	3	3	4	3	23	73	
6	4	2	5	3	3	2	3	22	2	3	2	1	2	1	2	13	1	2	1	2	1	2	1	10	45	
7	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	28	83
8	3	2	3	5	5	4	5	27	4	5	3	3	2	3	3	23	3	2	3	3	3	2	3	19	69	
9	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	3	4	4	4	3	26	4	4	4	3	4	4	4	27	82	
10	5	4	5	2	3	2	3	24	2	3	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	5	4	5	33	86	
11	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	4	4	4	5	30	4	4	4	5	4	4	4	29	87	
12	3	2	5	4	3	2	3	22	2	4	2	3	2	3	2	18	3	2	3	2	3	2	3	18	58	
13	2	3	4	2	2	3	2	18	3	2	2	2	3	2	2	16	2	3	2	2	2	3	2	16	50	
14	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	3	4	3	4	3	24	4	3	4	3	4	3	4	25	75	
15	2	2	5	1	2	2	2	16	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	43	
16	2	3	2	3	1	2	2	15	3	3	2	2	3	2	2	17	2	3	2	2	2	3	2	16	48	
17	3	3	3	4	1	3	3	20	3	4	4	3	3	3	4	24	3	3	3	4	3	3	3	22	66	
18	4	2	4	1	3	2	1	17	1	1	2	1	1	1	2	9	1	1	1	2	1	1	1	8	34	
19	1	2	1	2	4	3	1	14	2	2	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	66	
20	3	4	3	3	4	4	3	24	4	3	3	3	2	3	3	21	3	2	3	3	3	2	3	19	64	
21	1	2	1	2	3	3	1	13	2	2	3	4	4	4	3	22	4	4	4	3	4	4	4	27	62	
22	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	5	5	4	5	5	32	5	4	5	5	5	4	5	33	91	
23	3	2	3	3	4	3	3	21	2	3	5	4	4	4	5	27	4	4	4	5	4	4	4	29	77	
24	4	4	4	5	1	1	4	23	4	5	2	3	2	3	2	21	3	2	3	2	3	2	3	18	62	
25	5	4	5	5	2	2	5	28	4	5	2	2	3	2	2	20	2	3	2	2	2	3	2	16	64	

26	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	3	4	3	4	3	25	4	3	4	3	4	3	4	25	77	
27	3	2	3	4	2	2	3	19	2	4	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	14	49
28	2	3	2	2	4	4	2	19	3	2	2	2	3	2	2	16	2	3	2	2	2	3	2	16	51	
29	4	3	4	4	3	3	4	25	3	4	4	3	3	3	4	24	3	3	3	4	3	3	3	22	71	
30	2	2	2	1	5	4	2	18	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	45	
31	2	2	2	1	5	5	2	19	2	1	3	2	2	2	3	15	2	2	2	3	2	2	2	15	49	
32	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	2	4	4	4	2	23	4	4	4	2	4	4	4	26	76	
33	1	3	1	1	3	3	1	13	3	1	3	1	3	1	3	15	1	3	1	3	1	3	1	13	41	
34	3	3	3	4	2	3	3	21	3	4	4	3	3	3	4	24	3	3	3	4	3	3	3	22	67	
35	2	3	2	3	4	4	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	2	17	56	
36	3	2	3	3	2	2	3	18	2	3	3	3	2	3	3	19	3	2	3	3	3	2	3	19	56	
37	4	3	3	3	2	2	3	20	3	3	3	4	3	4	3	23	4	3	4	3	4	3	4	25	68	
38	1	1	1	3	3	4	3	16	4	3	4	1	4	1	4	21	1	4	1	4	1	4	1	16	53	
39	2	1	2	4	2	5	3	19	2	1	2	2	1	2	2	12	2	1	2	2	2	1	2	12	43	
40	3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	4	3	3	3	4	25	3	3	3	4	3	3	3	22	73	
41	2	1	2	3	3	2	3	16	2	3	2	2	4	2	2	17	2	4	2	2	2	4	2	18	51	
42	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	83	
43	3	3	2	5	5	4	5	27	4	5	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	72	
44	5	4	4	5	4	4	4	30	4	4	4	5	4	5	4	30	5	4	5	4	5	4	5	32	92	
45	5	5	4	2	3	2	3	24	2	3	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	89	
46	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	82	
47	4	3	2	2	3	3	2	19	3	2	3	3	3	4	3	21	3	3	4	3	3	3	4	23	63	
48	2	2	3	3	3	3	3	19	2	3	3	2	2	5	3	20	2	2	5	3	2	2	5	21	60	
49	4	4	3	3	3	3	3	23	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	78	
50	5	2	4	2	4	4	2	23	2	2	2	3	2	3	2	16	3	2	3	2	3	2	3	18	57	
51	4	4	2	2	2	2	2	18	2	2	3	2	2	1	3	15	2	2	1	3	2	2	1	13	46	
52	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	3	4	4	4	3	26	80	
53	4	2	3	3	3	4	3	22	1	3	2	3	1	5	2	17	3	1	5	2	3	1	5	20	59	
54	4	3	3	3	5	5	3	26	3	3	3	4	3	4	3	23	4	3	4	3	4	3	4	25	74	

55	3	2	3	3	4	4	3	22	2	3	3	3	2	3	3	19	3	2	3	3	3	2	3	19	60	
56	5	5	4	4	3	3	4	28	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	5	35	97
57	5	4	3	3	4	4	3	26	4	3	4	5	4	5	4	29	5	4	5	4	5	4	5	32	87	
58	5	4	5	5	4	4	5	32	4	5	5	5	4	5	5	33	5	4	5	5	5	4	5	33	98	
59	4	2	2	2	3	4	2	19	2	2	3	3	2	4	3	19	3	2	4	3	3	2	4	21	59	
60	3	4	2	2	3	3	2	19	4	2	3	3	4	3	3	22	3	4	3	3	3	4	3	23	64	
61	2	4	2	2	4	4	2	20	4	2	3	3	4	2	3	21	3	4	2	3	3	4	2	21	62	
62	2	2	3	3	3	3	3	19	2	3	3	3	2	2	3	18	3	2	2	3	3	2	2	17	54	
63	5	4	1	1	4	3	1	19	4	1	3	4	4	5	3	24	4	4	5	3	4	4	5	29	72	
64	4	4	4	4	1	1	4	22	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	78	
65	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	42	
66	4	3	4	4	3	4	4	26	3	4	4	4	3	4	4	26	4	3	4	4	4	3	4	26	78	
67	3	3	4	4	2	2	4	22	3	4	4	3	3	3	4	24	3	3	3	4	3	3	3	22	68	
68	5	4	5	5	4	4	5	32	4	5	5	5	4	5	5	33	5	4	5	5	5	4	5	33	98	
69	4	5	4	4	3	3	4	27	5	4	4	4	5	4	4	30	4	5	4	4	4	5	4	30	87	
70	2	3	3	3	5	4	3	23	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	2	3	3	3	2	19	62	
71	4	3	4	4	5	5	4	29	3	4	4	4	3	4	4	26	4	3	4	4	4	3	4	26	81	
72	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	5	4	4	4	5	30	88	
73	3	3	4	4	3	3	4	24	3	4	4	3	3	3	4	24	3	3	3	4	3	3	3	22	70	
74	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	62	
75	4	4	3	4	4	4	3	26	2	4	4	4	3	4	4	25	4	3	4	4	4	3	4	26	77	
76	3	2	3	3	2	2	3	18	2	3	3	3	2	3	3	19	3	2	3	3	3	2	3	19	56	
77	4	3	3	3	2	2	3	20	3	3	3	4	3	4	3	23	4	3	4	3	4	3	4	25	68	
78	1	1	1	1	2	4	1	11	1	1	5	5	4	5	5	26	5	4	5	5	5	4	5	33	70	
79	2	1	2	2	2	2	2	13	1	2	4	4	5	4	4	24	4	5	4	4	4	5	4	30	67	
80	3	3	4	4	3	3	4	24	3	4	3	3	3	2	3	21	3	3	2	3	3	3	2	19	64	
81	2	1	2	2	3	3	2	15	1	2	4	4	3	4	4	22	4	3	4	4	4	3	4	26	63	
82	4	4	4	4	5	5	4	30	5	4	4	4	4	5	4	30	4	4	5	4	4	4	5	30	90	
83	3	3	2	2	4	4	5	23	4	2	4	3	3	3	4	23	3	3	3	4	3	3	3	22	68	

84	5	4	4	4	3	3	3	26	2	4	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	68
85	5	5	4	4	4	4	3	29	4	4	4	4	3	4	4	27	4	3	4	4	4	3	4	26	82
86	2	3	2	3	4	4	4	22	5	3	2	2	3	2	2	19	2	3	2	2	2	3	2	16	57
87	3	3	3	4	4	3	3	23	3	4	4	3	3	3	4	24	3	3	3	4	3	3	3	22	69
88	1	1	1	1	3	3	3	13	3	1	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	65
89	1	2	1	2	4	4	3	17	4	2	3	3	2	3	3	20	3	2	3	3	3	2	3	19	56
90	3	4	3	3	3	4	3	23	4	3	3	4	4	4	3	25	4	4	4	3	4	4	4	27	75
91	1	2	1	2	1	2	1	10	2	2	5	5	4	5	5	28	5	4	5	5	5	4	5	33	71
92	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	4	4	4	5	30	4	4	4	5	4	4	4	29	87
93	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	2	17	3	2	3	2	3	2	3	18	54
94	4	4	4	5	4	4	4	29	4	5	2	2	3	2	2	20	2	3	2	2	2	3	2	16	65
95	5	4	5	5	5	4	5	33	4	5	3	4	3	4	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	84
96	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	60
97	3	2	3	4	3	2	3	20	2	4	2	2	3	2	2	17	2	3	2	2	2	3	2	16	53
98	2	3	2	2	2	3	2	16	3	2	4	3	3	3	4	22	3	3	3	4	3	3	3	22	60
99	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	3	4	3	4	3	24	4	3	4	3	4	3	4	25	75
100	2	2	2	1	2	2	2	13	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	40
101	2	3	2	3	1	2	2	15	3	3	2	2	3	2	2	17	2	3	2	2	2	3	2	16	48
102	3	3	3	4	1	3	3	20	3	4	4	3	3	3	4	24	3	3	3	4	3	3	3	22	66
103	1	1	1	1	3	2	1	10	1	1	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	28	60
104	1	2	1	2	4	3	1	14	2	2	3	3	2	3	3	18	3	2	3	3	3	2	3	19	51
105	3	4	3	3	4	4	3	24	4	3	3	4	4	4	3	25	4	4	4	3	4	4	4	27	76
106	1	2	1	2	3	3	1	13	2	2	5	5	4	5	5	28	5	4	5	5	5	4	5	33	74
107	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	5	4	4	4	5	30	4	4	4	5	4	4	4	29	85
108	3	2	3	3	4	3	3	21	2	3	2	3	2	3	2	17	3	2	3	2	3	2	3	18	56
109	4	4	4	5	5	5	4	31	5	5	2	2	3	2	2	21	2	3	2	2	2	3	2	16	68
110	5	4	5	5	4	4	5	32	4	5	3	4	3	4	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	83
111	4	4	4	4	3	3	3	25	2	4	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	14	55
112	3	2	3	4	4	4	3	23	4	4	2	2	3	2	2	19	2	3	2	2	2	3	2	16	58

<b>113</b>	2	3	2	2	4	4	4	<b>21</b>	5	2	4	3	3	3	4	<b>24</b>	3	3	3	4	3	3	3	<b>22</b>	<b>67</b>
<b>114</b>	4	3	4	4	4	3	3	<b>25</b>	3	4	3	4	3	4	3	<b>24</b>	4	3	4	3	4	3	4	<b>25</b>	<b>74</b>
<b>115</b>	2	2	2	1	3	3	3	<b>16</b>	3	1	2	2	2	2	2	<b>14</b>	2	2	2	2	2	2	2	<b>14</b>	<b>44</b>
<b>116</b>	2	2	2	1	4	4	3	<b>18</b>	4	1	3	2	2	2	3	<b>17</b>	2	2	2	3	2	2	2	<b>15</b>	<b>50</b>
<b>117</b>	4	4	4	3	4	4	4	<b>27</b>	4	3	2	4	4	4	2	<b>23</b>	4	4	4	2	4	4	4	<b>26</b>	<b>76</b>
<b>118</b>	1	3	1	1	3	3	1	<b>13</b>	3	1	3	1	3	1	3	<b>15</b>	1	3	1	3	1	3	1	<b>13</b>	<b>41</b>
<b>119</b>	3	3	3	4	2	3	3	<b>21</b>	3	4	4	3	3	3	4	<b>24</b>	3	3	3	4	3	3	3	<b>22</b>	<b>67</b>
<b>120</b>	2	3	2	3	4	4	2	<b>20</b>	3	3	3	2	3	2	3	<b>19</b>	2	3	2	3	2	3	2	<b>17</b>	<b>56</b>
<b>121</b>	3	2	3	3	2	2	3	<b>18</b>	2	3	3	3	2	3	3	<b>19</b>	3	2	3	3	3	2	3	<b>19</b>	<b>56</b>
<b>122</b>	4	3	3	3	2	2	3	<b>20</b>	3	3	3	4	3	4	3	<b>23</b>	4	3	4	3	4	3	4	<b>25</b>	<b>68</b>
<b>123</b>	1	1	1	1	2	4	1	<b>11</b>	1	1	4	4	4	4	4	<b>22</b>	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	<b>61</b>
<b>124</b>	2	1	2	2	2	2	2	<b>13</b>	1	2	3	3	2	3	3	<b>17</b>	3	2	3	3	3	2	3	<b>19</b>	<b>49</b>
<b>125</b>	3	3	4	4	3	3	4	<b>24</b>	3	4	3	4	4	4	3	<b>25</b>	4	4	4	3	4	4	4	<b>27</b>	<b>76</b>
<b>126</b>	2	1	2	2	3	3	2	<b>15</b>	1	2	5	5	4	5	5	<b>27</b>	5	4	5	5	5	4	5	<b>33</b>	<b>75</b>
<b>127</b>	4	4	4	4	5	5	4	<b>30</b>	4	4	5	4	4	4	5	<b>30</b>	4	4	4	5	4	4	4	<b>29</b>	<b>89</b>
<b>128</b>	3	3	2	2	4	4	2	<b>20</b>	3	2	2	3	2	3	2	<b>17</b>	3	2	3	2	3	2	3	<b>18</b>	<b>55</b>
<b>129</b>	5	4	4	4	5	5	4	<b>31</b>	4	4	2	2	3	2	2	<b>19</b>	2	3	2	2	2	3	2	<b>16</b>	<b>66</b>
<b>130</b>	5	5	4	4	3	3	4	<b>28</b>	5	4	3	4	3	4	3	<b>26</b>	4	3	4	3	4	3	4	<b>25</b>	<b>79</b>
<b>131</b>	4	4	4	4	3	3	4	<b>26</b>	4	4	2	2	2	2	2	<b>18</b>	2	2	2	2	2	2	2	<b>14</b>	<b>58</b>
<b>132</b>	4	3	2	2	3	3	2	<b>19</b>	3	2	2	2	3	2	2	<b>16</b>	2	3	2	2	2	3	2	<b>16</b>	<b>51</b>
<b>133</b>	2	2	3	3	3	3	3	<b>19</b>	2	3	4	3	3	3	4	<b>22</b>	3	3	3	4	3	3	3	<b>22</b>	<b>63</b>
<b>134</b>	4	4	3	3	3	3	3	<b>23</b>	4	3	4	4	4	4	4	<b>27</b>	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	<b>78</b>
<b>135</b>	1	2	2	2	4	4	2	<b>17</b>	2	2	2	2	2	1	2	<b>13</b>	2	2	1	2	2	2	1	<b>12</b>	<b>42</b>
<b>136</b>	1	2	2	2	2	2	2	<b>13</b>	2	2	2	2	2	1	2	<b>13</b>	2	2	1	2	2	2	1	<b>12</b>	<b>38</b>
<b>137</b>	3	4	4	4	4	4	4	<b>27</b>	4	4	4	4	4	3	4	<b>27</b>	4	4	3	4	4	4	3	<b>26</b>	<b>80</b>
<b>138</b>	1	1	3	3	3	4	3	<b>18</b>	1	3	2	1	1	1	2	<b>11</b>	1	1	1	2	1	1	1	<b>8</b>	<b>37</b>
<b>139</b>	4	3	3	3	5	5	3	<b>26</b>	3	3	3	4	3	4	3	<b>23</b>	4	3	4	3	4	3	4	<b>25</b>	<b>74</b>
<b>140</b>	3	2	3	3	4	4	3	<b>22</b>	2	3	3	3	2	3	3	<b>19</b>	3	2	3	3	3	2	3	<b>19</b>	<b>60</b>
<b>141</b>	5	5	4	4	3	3	4	<b>28</b>	5	4	5	5	5	5	5	<b>34</b>	5	5	5	5	5	5	5	<b>35</b>	<b>97</b>



171	2	3	2	3	4	4	3	21	4	3	2	2	3	2	2	18	2	3	2	2	2	3	2	16	55
172	3	3	3	4	4	4	4	25	5	4	4	3	3	3	4	26	3	3	3	4	3	3	3	22	73
173	1	1	1	1	4	3	3	14	3	1	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	66
174	1	2	1	2	3	3	3	15	3	2	3	3	2	3	3	19	3	2	3	3	3	2	3	19	53
175	3	4	3	3	4	4	3	24	4	3	3	4	4	4	3	25	4	4	4	3	4	4	4	27	76
176	1	2	1	2	1	2	1	10	2	2	5	5	4	5	5	28	5	4	5	5	5	4	5	33	71
177	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	4	4	4	5	30	4	4	4	5	4	4	4	29	87
178	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	2	17	3	2	3	2	3	2	3	18	54
179	4	4	4	5	4	4	4	29	4	5	2	2	3	2	2	20	2	3	2	2	2	3	2	16	65
180	5	4	5	5	5	4	5	33	4	5	3	4	3	4	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	84
181	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	60
182	3	2	3	4	3	2	3	20	2	4	2	2	3	2	2	17	2	3	2	2	2	3	2	16	53
183	2	3	2	2	2	3	2	16	3	2	4	3	3	3	4	22	3	3	3	4	3	3	3	22	60
184	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	3	4	3	4	3	24	4	3	4	3	4	3	4	25	75
185	2	2	2	1	2	2	2	13	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	40
186	2	3	2	3	1	2	2	15	3	3	2	2	3	2	2	17	2	3	2	2	2	3	2	16	48
187	3	3	3	4	1	3	3	20	3	4	4	3	3	3	4	24	3	3	3	4	3	3	3	22	66
188	1	1	1	1	3	2	1	10	1	1	2	1	1	1	2	9	1	1	1	2	1	1	1	8	27
189	1	2	1	2	4	3	1	14	2	2	1	1	2	1	1	10	1	2	1	1	1	2	1	9	33
190	3	4	3	3	4	4	3	24	4	3	3	3	4	3	3	23	3	4	3	3	3	4	3	23	70
191	1	2	1	2	3	3	1	13	2	2	2	1	2	1	2	12	1	2	1	2	1	2	1	10	35
192	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	82
193	3	2	3	3	4	3	3	21	2	3	3	3	2	3	3	19	3	2	3	3	3	2	3	19	59
194	4	4	4	5	5	5	4	31	5	5	3	4	4	4	3	28	4	4	4	3	4	4	4	27	86
195	5	4	5	5	4	4	5	32	4	5	5	5	4	5	5	33	5	4	5	5	5	4	5	33	98
196	4	4	4	4	3	3	3	25	2	4	5	4	4	4	5	28	4	4	4	5	4	4	4	29	82
197	3	2	3	4	4	4	3	23	4	4	2	3	2	3	2	20	3	2	3	2	3	2	3	18	61
198	2	3	2	2	4	4	4	21	5	2	2	2	3	2	2	18	2	3	2	2	2	3	2	16	55
199	4	3	4	4	4	3	3	25	3	4	3	4	3	4	3	24	4	3	4	3	4	3	4	25	74

200	2	2	2	1	3	3	3	16	3	1	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	44
201	2	2	2	1	4	4	3	18	4	1	3	2	2	2	3	17	2	2	2	3	2	2	2	15	50
202	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	2	4	4	4	2	23	4	4	4	2	4	4	4	26	76
203	1	3	1	1	3	3	1	13	3	1	3	1	3	1	3	15	1	3	1	3	1	3	1	13	41
204	3	3	3	4	2	3	3	21	3	4	4	3	3	3	4	24	3	3	3	4	3	3	3	22	67
205	2	3	2	3	4	4	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	2	17	56
206	3	2	3	3	2	2	3	18	2	3	3	3	2	3	3	19	3	2	3	3	3	2	3	19	56
207	4	3	3	3	2	2	3	20	3	3	3	4	3	4	3	23	4	3	4	3	4	3	4	25	68
208	1	1	1	1	2	4	1	11	1	1	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	28	61
209	2	1	2	2	2	2	2	13	1	2	3	3	2	3	3	17	3	2	3	3	3	2	3	19	49
210	3	3	4	4	3	3	4	24	3	4	3	4	4	4	3	25	4	4	4	3	4	4	4	27	76
211	2	1	2	2	3	3	2	15	1	2	5	5	4	5	5	27	5	4	5	5	5	4	5	33	75
212	4	4	4	4	5	5	4	30	4	4	5	4	4	4	5	30	4	4	4	5	4	4	4	29	89
213	3	3	3	2	4	4	2	21	3	2	2	3	2	3	2	17	3	2	3	2	3	2	3	18	56
214	5	4	4	4	5	5	4	31	4	4	2	2	3	2	2	19	2	3	2	2	2	3	2	16	66
215	5	5	5	4	3	3	4	29	5	4	3	4	3	4	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	80
216	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	58
217	4	3	3	2	3	3	2	20	3	2	2	2	3	2	2	16	2	3	2	2	2	3	2	16	52
218	2	2	3	3	3	3	3	19	2	3	4	3	3	3	4	22	3	3	3	4	3	3	3	22	63
219	4	4	4	3	3	3	3	24	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	79
220	1	2	2	2	4	4	2	17	2	2	2	2	2	1	2	13	2	2	1	2	2	2	1	12	42
221	1	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	1	2	13	2	2	1	2	2	2	1	12	38
222	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	3	4	4	4	3	26	80
223	1	1	2	3	3	4	3	17	1	3	2	1	1	1	2	11	1	1	1	2	1	1	1	8	36
224	4	3	3	3	5	5	3	26	3	3	3	4	3	4	3	23	4	3	4	3	4	3	4	25	74
225	3	2	3	3	4	4	3	22	2	3	3	3	2	3	3	19	3	2	3	3	3	2	3	19	60
226	5	5	5	4	3	3	4	29	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	98
227	3	3	2	2	2	3	2	17	3	2	2	3	3	3	2	18	3	3	3	2	3	3	3	20	55
228	3	4	3	4	3	3	3	23	3	3	3	3	4	3	3	22	3	4	3	3	3	4	3	23	68



<b>229</b>	1	1	1	2	5	5	4	<b>19</b>	5	1	4	4	4	4	<b>26</b>	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	<b>73</b>
<b>230</b>	2	2	1	1	4	4	5	<b>19</b>	4	1	3	3	2	3	<b>19</b>	3	2	3	3	3	2	3	<b>19</b>	<b>57</b>
<b>231</b>	4	3	3	3	3	3	3	<b>22</b>	2	3	3	4	4	4	<b>23</b>	4	4	4	3	4	4	4	<b>27</b>	<b>72</b>
<b>232</b>	2	2	1	2	4	4	3	<b>18</b>	4	1	5	5	4	5	<b>29</b>	5	4	5	5	5	4	5	<b>33</b>	<b>80</b>
<b>233</b>	4	4	4	4	4	4	4	<b>28</b>	5	4	5	4	4	4	<b>31</b>	4	4	4	5	4	4	4	<b>29</b>	<b>88</b>
<b>234</b>	2	3	3	3	4	3	3	<b>21</b>	3	3	2	3	2	3	<b>18</b>	3	2	3	2	3	2	3	<b>18</b>	<b>57</b>
<b>235</b>	4	5	4	3	3	3	3	<b>25</b>	3	4	2	2	3	2	<b>18</b>	2	3	2	2	2	3	2	<b>16</b>	<b>59</b>
<b>236</b>	4	5	5	5	4	4	3	<b>30</b>	4	5	3	4	3	4	<b>26</b>	4	3	4	3	4	3	4	<b>25</b>	<b>81</b>
<b>237</b>	4	4	4	5	4	4	4	<b>29</b>	4	4	2	2	2	2	<b>18</b>	2	2	2	2	2	2	2	<b>14</b>	<b>61</b>
<b>238</b>	2	4	3	2	3	2	3	<b>19</b>	2	3	2	2	3	2	<b>16</b>	2	3	2	2	2	3	2	<b>16</b>	<b>51</b>
<b>239</b>	3	2	2	2	2	3	2	<b>16</b>	3	2	4	3	3	3	<b>22</b>	3	3	3	4	3	3	3	<b>22</b>	<b>60</b>
<b>240</b>	3	4	4	3	4	3	4	<b>25</b>	3	4	4	3	4	3	<b>25</b>	3	4	3	4	3	4	3	<b>24</b>	<b>74</b>
<b>241</b>	2	1	2	2	2	2	2	<b>13</b>	2	2	2	2	1	2	<b>13</b>	2	1	2	2	2	1	2	<b>12</b>	<b>38</b>
<b>242</b>	3	3	2	2	2	3	2	<b>17</b>	3	2	2	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	2	3	3	3	<b>20</b>	<b>55</b>
<b>243</b>	3	4	3	4	3	3	3	<b>23</b>	3	3	3	3	4	3	<b>22</b>	3	4	3	3	3	4	3	<b>23</b>	<b>68</b>
<b>244</b>	5	3	2	2	4	4	2	<b>22</b>	5	4	4	4	5	5	<b>31</b>	4	5	5	4	4	5	5	<b>32</b>	<b>85</b>