



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y
Estado Civil- Chimbote, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. ROJAS NARRO, Edwin Percy (ORCID: 0000-0002-5988-3413)

ASESOR:

Dr. CASTILLO SAAVEDRA, Ericson Félix (ORCID: 0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis amados padres: María y Francisco.

A mis hermanos: Lucy, Paco, Orlando, Hugo,
Lupe.

A mis sobrinos: Orlando y Anyelo.

Edwin

Agradecimiento

A Dios, por darme la vida, fortaleza y sobre todo su amor.

El Autor

Página del Jurado



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El/La Bachiller **ROJAS NARRO, EDWIN PERCY**, para obtener el Grado Académico de Maestro/a en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Chimbote, 2019.

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: Aprobado por Unanimidad

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- Verificar interludio del índice de tablas, explicar las conclusiones
revisar márgenes, corregir la escala de medidas, o dicionar
hipótesis de los objetivos específicos.

Chimbote, 11 de agosto del 2019

Hora: 2:45pm

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

M. Solano C.
Dra. Mariela Kierla Solano Campos

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

P. Paredes
Mg. Beatriz Arjona Paescas Mendoza

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

F. Castillo
Dr. Efraim Félix Castillo Saavedra

Declaratoria de Autenticidad

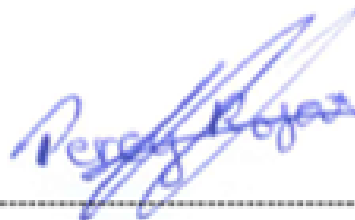
Yo, Rojas Narro, Edwin Percy, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote, 2019” presentado en 103 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De contar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, se someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, Agosto 2019



Edwin Percy Rojas Narro

DNI N° 33260449

Índice

| | |
|--|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del Jurado | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Índice de tablas | vii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MÉTODO | 16 |
| 2.1.Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 2.2.Operacionalización de las variables | 17 |
| 2.3.Población, muestra y muestreo | 19 |
| 2.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 19 |
| 2.5.Procedimientos | 21 |
| 2.6.Método de análisis de datos | 21 |
| 2.7.Aspectos éticos | 21 |
| III. RESULTADOS | 22 |
| IV. DISCUSIÓN | 27 |
| V. CONCLUSIONES | 33 |
| VI. RECOMENDACIONES | 34 |
| REFERENCIAS | 35 |
| ANEXOS | 41 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 42 |
| Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica | 43 |
| Anexo 3: Validez y confiabilidad | 45 |
| Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación | 64 |
| Anexo 5: Base de datos | 82 |
| Anexo 6: Artículo científico | 83 |

Índice de tablas

| | | Página |
|---------|---|--------|
| Tabla 1 | Correlación entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil-Chimbote, 2019. | 22 |
| Tabla 2 | Correlación entre la variable gobierno electrónico y la dimensión percepción de la variable satisfacción de los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil-Chimbote,2019. | 23 |
| Tabla 3 | Correlación entre la variable Gobierno electrónico y la dimensión responsabilidad de la variable satisfacción de los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil-Chimbote,2019. | 23 |
| Tabla 4 | Correlación entre la variable gobierno electrónico y la dimensión seguridad de la variable satisfacción de los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil-Chimbote,2019. | 24 |
| Tabla 5 | Correlación entre la variable gobierno electrónico y la dimensión atención de la variable satisfacción de los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil-Chimbote,2019. | 25 |
| Tabla 6 | Correlación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión presencia de la variable gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil-Chimbote,2019. | 26 |

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de analizar la relación entre el gobierno electrónico en la satisfacción del usuario del Registro de Identificación y Estado Civil-Chimbote, 2019.

El tipo de estudio es no experimental, explicativo, según su carácter la investigación es cuantitativa, con diseño correlacional, de corte transversal, se trabajó con un muestreo Probabilístico con una muestra de 350 usuarios, con un cuestionario del gobierno electrónico y satisfacción del usuario. los resultados muestran una correlación positiva considerable, con un valor de $Rho = 0.672$, dando a conocer que el gobierno electrónico es favorable para mantener a los usuarios de RENIEC satisfechos con las nuevas modalidades de tramites en línea a través del portal web de la institución, se concluye que existe relación directa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, los resultados se analizan como una correlación altamente significativa con un valor alcanzado de $Rho = 0.672$ con lo que existe una relación directa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, comprobando la hipótesis.

Palabras clave: Gobierno electrónico, satisfacción del usuario, tecnologías de la Información y la comunicación (TICs).

ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of analyzing the relationship between electronic government in the satisfaction of the user of the Registry of Identification and Civil Status-Chimbote, 2019.

The type of study is non-experimental, explanatory, according to its nature the research is quantitative, with a correlational design, cross-sectional, a Probabilistic sampling was carried out with a sample of 350 users, with a questionnaire of electronic government and user satisfaction. The results show a considerable positive correlation, with a value of $Rho = 0.672$, making it known that the electronic government is favorable in order to keep RENIEC users satisfied with the new modalities of online procedures through the institution's web portal, it is concluded that there is a direct relationship between electronic government and user satisfaction, the results are analyzed as a highly significant correlation with an achieved value of $Rho = 0.672$ with which there is a direct relationship between electronic government and user satisfaction, Checking the hypothesis.

Keywords: Electronic government, user satisfaction, information and communication technologies (ICTs).

I. Introducción

Durante el 2003, la forma de agruparse para Coactividad y el Desarrollo Económicos (OCDE), caracterizó al "Gobierno Electrónico" a manera: la utilización y el manejo de Tecnologías de la Información y la comunicación, estableciendo que especialmente el Internet, se llenaría a manera un instrumento para mejorar la organización en las asociaciones; Posteriormente, a partir de junio de 2007, la Carta Iberoamericana sobre Gobierno Electrónico, ratificada durante la IX Seminario Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, organizada por el Centro Latinoamericano para la Administración del Desarrollo (CLAD), demostró la idea adjunta .De Gobierno Electrónico: Se entiende que las salidas de "Gobierno Electrónico" y "Administración Electrónica" son sinónimos, ambos deben considerarse a manera la utilización de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar y construir los datos y las administraciones ofrecidas a los ciudadanos. Deben ser guiados para lograr la adecuación y la eficacia de la administración abierta, lo que provoca un incremento significativo en la zona de franqueza del segmento público y apoyo nativo.

La referida declaración se fundamenta en la gran necesidad de fortalecer y transparentar todas las instituciones públicas y a partir de ello, la modernización de sus mecanismos de gestión gubernamental, para ello debe tenerse en cuenta que la calidad de los organismos públicos es fundamental para su desarrollo, en tal sentido la igualdad de oportunidades y el desarrollo del bienestar social; por lo cual, las autoridades participantes se comprometieron en reducir la brecha digital en todas sus organizaciones y convertir la Sociedad de la Información y el Conocimiento en una muy buena oportunidad para el desarrollo integral de las personas y de toda la sociedad en su conjunto, especialmente de los que son excluidos y que en algunos casos no cuentan ni con energía eléctrica. Se debe señalar que, la carta reconoce y en su capítulo segundo que el gobierno electrónico es un derecho ciudadano y una obligación de estado (OCDE, 2007).

Al asumir el gobierno electrónico a manera un derecho de los ciudadanos, se debe entender que las tecnológicas en poder de las personas, se han transformado en los caudales aptos para transparenta la rendición de cuentas, a la que está obligada la administración pública. De acuerdo Con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y el Instituto Latinoamericano de Organización Bancaria y Social (Ilpes), el Gobierno electrónico sirve para transmitir una administración en línea a través de la

cual es posible supervisar numerosas estrategias de administración a través de sitios y medios electrónicos. Los archivos, que reducen los gastos y disminuyen el tiempo para los nativos, están constantemente accesibles y sin líneas ni técnicas pesadas. De esta manera, la sencillez y la responsabilidad son gratificaciones excepcionalmente básicas para la formación de entradas abiertas. En cuanto a la cooperación, es concebible con estos medios asesorar a las personas en general sobre su sentimiento sobre temas de intriga general. Con esto también puede hacer buzones para objeciones y propuestas para mejorar las administraciones (Jurado ,2015).

En cuanto a la capacitación, educación a distancia, muchos ciudadanos mediante sus entidades públicas y privados utilizan Internet pueden tener la posibilidad de capacitarse. Ahora bien, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2018). viene proyectando las tendencias del desarrollo en cuanto al gobierno electrónico se refiere en casi todos los países de todo el mundo, entre los países que sobresalen hay 10, son: Reino Unido índice de 0.9193; Australia índice de 0.9143; República de Corea índice de 0.8915; Singapur índice de 0.8828; Finlandia índice de 0.8817; Suecia índice de 0.8704; Países Bajos índice de 0.8659; Nueva Zelanda índice de 0.8653; Dinamarca índice de 0.8510 y Francia índice de 0.8456 (Naser , Ramírez y Rosales, 2017).

Las T.i.c. están ingresando no a la ayuda de servicios a los ciudadanos, así mismo a los servicios públicos, mejorando el rendimiento de cuentas y la limpidez en el desempeño del régimen y ahorrando los costos de la administración en Irak (Najm y Tavallae, 2018).

Se desarrolló y validó un modelo unificado de adopción de gobierno electrónico (UMEGA) en la India es un modelo parsimonioso basado en el contexto específico del gobierno electrónico, se incluyeron construcciones de gobierno electrónico relevantes (Dwivedi y Ran, 2017).

Las Tecnologías de la (Tic) desempeñan una solución en el esclarecimiento de los modelos de crecimiento de una economía. Muchas de las economías asiáticas han expuesto altos modelos de crecimiento en los últimos años (Tariq, 2018).

Las TICs como las tecnologías utilizadas en el tramo oficial. La tutela digital podría ser una catadura notable de la renovación, la coproducción, la limpidez y la procreación de valor público. En Estados Unidos y Europa (Gil- Garcia y Dawes ,2017).

En lo que concierne a Perú, tenemos a Iriarte (2018) que sostiene que, en Perú en la parte privada está creando la mejora de la sociedad de datos, que aún no ha pensado profundamente sobre la motivación peruana avanzada para el Bicentenario; para ayudar a su hipótesis, describe las razones que producen la pérdida de movimiento de los enfoques abiertos en este campo, los agujeros en Internet, las dificultades que tiene la Sociedad de la Información y los peligros de la indefensión que un marco con prácticas poco frecuentes debe abordar, Prevenir y regular las crisis en Internet, expresa además que en el caso de que tuviera marcos electrónicos que le permitieran advertir de manera directa a la persona media podría eliminarse, y que está indefenso a la degradación, en consecuencia, la posibilidad de una apertura y El gobierno continuado en equidad es absolutamente la transparencia del estado.

Entonces, nuevamente, se expresa que el procedimiento de modernización del estado es un acuerdo de estado, de mínima comprensión y que nadie le da la debida intriga, a pesar del hecho de que tiene columnas para los formularios de la pizarra, aún no está comprendido en su medida innovadora. Las asociaciones estatales deberían establecer bien los planes operativos institucionales, los ejercicios deberían organizarse e identificarse con un límite de trabajo, en función con la utilización del gobierno electrónico. Nuevamente, merece la pena mencionar que los trabajadores del estado en una tasa enorme no son naturales, significativamente menos preparados para lidiar con estos cambios electrónicos, de esta manera, es fundamental el fortalecimiento y la preparación perpetua para lograr su empapamiento en la nueva innovación; Al no ver al Gobierno electrónico a manera de otro tipo de asociación entre las administraciones de las distintas naciones con sus residentes, procederían con un estado inútil, no directo, derrochador, burocratizado y aflojado (Arista ,2017).

Los antecedentes internacionales para este estudio señalan a Soto (2018) en su tesis vinculado a la función del gobierno electrónico con respecto al derecho a la información en el país de Chile, el trabajo planea mejorar, a manera primera estimación, un análisis verificable del privilegio de los datos en Chile, con respecto al desarrollo de la sociedad de datos, pensando en una encuesta de fundación regularizadora que está formando este derecho, bajo la égida de Avance social y mecánico. Este examen se plantea desde los años 1812 hasta 1980, en que se dirige la Constitución Política de la República a partir de ahora en el poder en Chile. En esta línea, se presumió que la confianza se transforma en un

marcador de seguridad, anticipado a los individuos y establecimientos, lo que afecta la actividad del privilegio de acceso a la información pública. De esta manera, la Encuesta Nacional sobre Conflicto y Cohesión en Chile, alude a la certeza casi cero de que los chilenos realizan reuniones políticas, ya que 2 de cada 100 residentes afirman que confían en estas asociaciones (2,7%), mientras que la confianza en la administración apenas consigue el 13,2%. El grado de duda que se concluye a partir de estos resultados llega al Congreso Nacional, donde el grado de confianza es del 8,6%, y a los Tribunales de Justicia, que tienen una certeza del 11,9%, en lugar de los fundamentos que crean la mayor certeza, Carabineros. De Chile y las Fuerzas Armadas, con un 41% y un 36,5%, por separado, lo que se distingue a manera un patrón mundial, a pesar de que, con la peculiaridad de los diversos grados de Confianza en los Tribunales de Justicia y Carabineros, que se establecen a manera establecimientos de solicitud, control y directriz, que se centra en una evaluación única del trabajo realizado mutuamente por las dos asociaciones.

Por otro lado, Pérez (2017), en su estudio relacionado al gobierno electrónico con el desempeño de las responsabilidades tributarias, él llegó a la conclusión que los datos accesibles a la organización de gastos son sólidos para fines de control, en cualquier caso, la calidad y la practicidad de esto dependen del aprendizaje y la consistencia de los ciudadanos, la forma en que se utilizan y, en un sentido general, cómo se incorporan a ellos. El control, y sin un marco de datos en línea que les permita conocer cada una de las ocasiones monetarias en el momento en que se producen, no se obtiene la habilidad y la sencillez de gestión.

En cuanto a, Cesetti (2016), quien manifestó en su tesis vinculada a las redes sociales con el gobierno electrónico en entidades públicas, llegando a la conclusión que a lo largo del examen ha sido posible observar varios avances logrados por la legislatura a través de la utilización y consolidación de las innovaciones. Las circunstancias favorables registradas son amplias y bien establecidas; Sin embargo, se debe buscar una compensación en cuanto a las necesidades genuinas de los residentes, más allá de la productividad y la idoneidad buscadas, vigilar una legislatura fijada en el nativo. Con lo expuesto se menciona que las redes sociales son una fuente de información y comunicación para que las entidades públicas puedan realizar comunicaciones con los usuarios y mejorar el servicio que se presta a los demás.

Por su parte, Guido (2015), en su estudio que se relaciona con el empleo de herramientas tecnológicas, vinculada a universidades y al empleo de aulas virtuales en Argentina; Para ello, se resolvió un ejemplo de 26 colegios argentinos que habían ejecutado sus terrenos virtuales; adquiriendo a manera resultado fundamental que la unión de las innovaciones de datos y correspondencia fusionadas reacciona esencialmente con las maravillas contemporáneas relacionadas con la perspectiva social, lo que ha dado a manera reacción a la necesidad de ofrecer cursos de separación, en todo caso, con la progresión del tiempo que ha creado la ayuda para la organización universitaria, desde el punto de vista académico, presupuestario y social, además, se razonó que las universidades que adoptaron la programación han asegurado la productividad de sus datos y el marco de correspondencia. El uso de las Tic, favorece a la gestión académica.

Otros estudios en el ámbito internacional, a manera Arias y Laica (2015) con su estudio denominado “Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador”, llegando a la conclusión que el gobierno electrónico es la razón clave para el desarrollo de las TIC y el mejoramiento social y financiero de un público en general, con estos resultados planteados que las organizaciones abiertas deberían poner más énfasis en el avance y la ejecución de los gobiernos electrónicos en los diversos elementos abiertos de la nación y puede ser utilizado a manera de modelo en diferentes naciones e identificado con administración abierta.

El régimen electrónico está siendo intermedio para convertir la gobernanza pública. El lenguaje sobre sistemas de información (SI) lo que verdaderamente contribuye al éxito de los sitios web de régimen electrónico de Singapur (Thompson y Srivastava, 2014).

En cuanto a investigaciones realizadas a nivel nacional encontramos a Fernández (2017), con su estudio denominado “Gobierno electrónico relacionado a la participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016”; el investigador llegó a concluir que: existe relación entre el gobierno electrónico y participación ciudadana, lo que se evidencia en los resultados los que tienen un coeficiente de correlación de $r = .276$, con una $p = 0.000$ ($p < .05$), afirmándose que hay relación significativa entre el gobierno electrónico y participación ciudadana, con el estudio se demostró el aporte que brinda utilizar gobierno electrónico a manera soporte en la participación ciudadana, además de la facilidad de alcance a la información que proporciona.

Los aportes de Labán y Dávila (2014), con su estudio denominado “Participación ciudadana relacionada con el gobierno electrónico en la Municipalidad de san isidro, 2013”, llegando a las conclusiones que existe una conexión crítica entre la cooperación nativa y el gobierno electrónico, ya que se observó un coeficiente de relación de $r = 210$, con $p = 0.000$ ($p < .05$), además, se razonó que existe una conexión entre el elemento de ciudad .La actividad y la mayoría gobiernan y el gobierno electrónico, dado que se vigiló un coeficiente de conexión de $r = 263$, con $p = 0,000$. ($p < .05$). Asimismo, se infirió que existe una conexión notable entre la medición de afiliación y el gobierno electrónico, ya que se observó un coeficiente de relación de $r = 163$ con $p = 0.003$, con este aporte la población puede recurrir a extraer información de la inversión que realiza la municipalidad por medio del portal de transparencia ($p.05$).

Por otro lado, Alva (2011), en su tesis denominado, “Las tecnologías de información y comunicación a manera soporte eficaz en la capacitación a maestritas en una universidad pública de Perú, sede central, durante los años 2009-2010”, concluyó: Es un gran aporte el uso de las tecnologías en el desarrollo de capacitación porque permite facilitar los recursos y alcances de información a los participantes, además rompe barreras de espacio y tiempo porque la conexión a las clases se puede realizar desde cualquier punto del mundo. Otro aporte que se registró en el estudio es que se menciona que las capacitaciones se pueden realizar por medio de las TIC.

A nivel local se tiene los estudios de Allauca (2017), quién en su tesis “Gobierno electrónico a manera medio de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la Región Ancash 2014-2015”, llevo a concluir: El final que sobresale es que el 85 por ciento de los encuestados reconocen que el gobierno electrónico tiene un nivel objetivo de imparcialidad en la administración de los Gobiernos Locales de la Región de Ancash. Recalco la importancia del uso de internet para mantener informado a la población mediante el uso de la tecnología y el alcance de la información. El investigador demostró que la población consideran de gran utilidad que el uso del internet para acceder a la información de la municipalidad y no tener que recurrir a ella para solicitarla que se encuentra al alcance de la mano.

Entre las teorías relacionadas al tema permiten desarrollar las variables de investigación en cuanto al Gobierno electrónico, se debe entender que se hace uso de la tecnología Internet a través de una estructura de computadoras conectadas en línea a través de un protocolo

informático, en forma estricta, Alude a la utilización de la innovación importante para obtener las mejores y productivas estrategias y las administraciones que las fundaciones abiertas han tenido acceso a los residentes, describieron al gobierno electrónico a manera la utilización de avances para avanzar en la viabilidad y la competencia, al igual que la sencillez de los gobiernos, un tema que pasa de ofrecer en las administraciones web a los nativos, para buscar el cambio mecánico de la organización abierta con límite gubernamental (Banco Mundial ,2013).

La OEA (2010) .obtiene que, al referir las Tipologías de Gobierno Electrónico, están las relaciones del Gobierno con diferentes personajes en pantalla, es decir, sus comunicaciones. El primero es de Gobierno a Gobierno (G2G), a manera puede verificarse en todas las actividades, y en la producción y el fomento de las relaciones intra-legislativas e intergubernamentales. Por ejemplo, el (SIAF). El segundo es de Gobierno a Empresa (G2B), que puede reconocerse a manera actividades que significan dar, a través de las TIC, administraciones abiertas y los datos se destinaron explícitamente a las organizaciones. Por ejemplo, la puerta de enlace de (SEACE). El tercero es Gobierno a nativo o cliente (G2C), que describe cómo reconocer las actividades realizadas para ofrecer a las organizaciones de administración o apoyadas por los contribuyentes, datos abiertos y canales de asociación y datos a los residentes. Por ejemplo, el portal de servicios para ciudadanos y empresas (PSCE). Este último es Gobierno para trabajadores (G2E), actividades para proporcionar a las administraciones que preparan la utilización de las TIC a representantes, especialistas o autoridades de la Administración Pública (Coroan y Campos 2011).

Por otra parte, para Villanueva (2013), en cuanto a los requisitos para el gobierno electrónico, la necesidad de cumplir con las configuraciones más mencionadas son la emisión y revalidación de la identificación internacional, la tarjeta de migración, la periferia segura, la aplicación de la Ley de Acceso a la Información Pública, y así sucesivamente, así a manera la constitución de organizaciones en línea cuya administración permitiría la fundación de organizaciones en línea en 72 horas a través de un trabajo conjunto entre varias sustancias abiertas del estado para interconectar los marcos de datos del Colegio de Notarios de Lima CNL, SUNARP, RENIEC, SUNAT y PCM. A partir de ahora, la administración se administra de forma única en ciertas áreas y es normal que pueda extender su inclusión y, de esta manera, disminuir la cantidad de horas simultáneamente. Esta administración estatal, siempre que esté conectada de manera

general, permitiría la formalización de muchas más organizaciones en la nación, particularmente aquellas que crean ocupaciones, particularmente empresas de menor escala y privadas. Por otra parte, la entrada del Estándar de Transparencia alude a la ejecución en sustancia de la Administración Pública. La prestación de servicios de gobierno electrónico a través del servicio de petición civil el portal mejora la eficiencia, la transparencia y la equidad de la administración pública, y dicha mejora lleva a un mayor nivel de satisfacción y cumplimiento de los ciudadanos, así como a una mayor confianza en el gobierno Sur Coreano (Choi; Kang, y Kim 2019).

El valor que genera la tutela electrónica. Se encontraron seis valores: servicios públicos mejorado ascenso de la eficiencia administrativa capacidades de régimen accesible, ascenso del camino ético y profesionalidad, adelanto de la familiaridad y la convicción en el régimen y adelanto en el coste social y la ventura (Twizyimana, Anderson 2019).

Entre los tratadistas que estudian el gobierno electrónico se encontró a La Dr. Viega (2010), quién manifiesta que El gobierno electrónico no tiene un sitio atractivo, ni es esencialmente la posibilidad de obtener datos a través de Internet; Este marco es mucho más que eso, el gobierno electrónico incorpora además cada uno de los ejercicios que el Estado crea para que la administración abierta sea competente, en vista de los avances actuales de la PC, específicamente la utilización de Internet, con el objetivo de ampliar La efectividad de las administraciones que se ofrecen a los nativos y apacigua que las actividades de la legislatura tienen un sistema de rectitud más notable (Batista ,2003).

El propósito de este estudio es investigar las características multidimensionales que permiten a los sitios web de los gobiernos cumplir sus promesas. Al desarrollar un modelo integrador para evaluar un sitio web del gobierno, a saber, el Modelo de evaluación de sitios web de gobernabilidad electrónica democrática (Lee-Geiller y Lee, 2019).

Las dimensiones consideradas en la variable Gobierno electrónico se han considerado presencia, interacción, transacción y transformación. Al realizar la definición de la dimensión presencia, lo que sugiere que los residentes y las organizaciones puedan acceder a los datos en línea; sin embargo, no existe ninguna conexión; en esta etapa, todas las legislaturas tienen una proximidad a la web a través de sus sitios o entradas, las oficinas gubernamentales hacen que los datos sean accesibles de forma rápida y directa, no existe

asociación con nativos y Las organizaciones se basan en el hecho de que los datos que se ponen en línea no ofrecen la posibilidad de colaboración, sino que además forman parte de una puerta de enlace institucional, que se basa en el uso de Internet para hacer accesibles los datos de primera calidad que se transmiten en un solo encabezado. Este caso no permite la colaboración con nativos (Viega ,2010). Valorar la usabilidad y accesibilidad de los sitios web del régimen libio. Accesibilidad Comprendido en la Web, Todos los sitios web de Libia no aprobaron la valoración de accesibilidad con la herramienta (Karaim y Inal ,2019).

Los servicios de gobierno electrónico implican la entrega de información y servicios a las partes interesadas a través de Internet, el nivel general de uso sigue siendo relativamente bajo en comparación con los modos tradicionales (Osman y Anouze ,2019).

La segunda dimensión interacción, Se caracteriza por la apertura de canales de correspondencia, por ejemplo, contactos de correo electrónico, marcos, en esta etapa es posible impartir todo lo más legítimamente posible entre los nativos y las asociaciones, dar datos, pero además, están configurados para obtener sentimientos y establecer un correspondencia con la población por correo electrónico, envío de formas, comentarios de suposiciones o en las discusiones, también permite la correspondencia en los dos encabezados, los residentes tienen la oportunidad de dar una dirección de correo electrónico, desde la cual harán sus entrevistas, adquirir datos y hacer reclamos , por lo tanto, produciendo colaboraciones esenciales y rudimentarias con la administración, ampliando la cooperación nativa Viega (2010). La Federación Rusa en su totalidad y en San Petersburgo en particular había un entorno para la transformación digital de la esfera de asignación de los servicios estatales y una plataforma tecnológica y cómo ahora en base a esta plataforma interacción de los sujetos ,poderes ejecutivos del gobierno de San Petersburgo (además - EPG y receptores de los servicios estatales) se lleva a cabo (Tibilova,2019).

La familiaridad de los ciudadanos en sus gobiernos ha disminuido en las últimas décadas. El régimen electrónico se considera un intermedio para revertir esta tendencia. Existe una metamorfosis dirigida por el régimen electrónico pueda optimizar la confianza de los ciudadanos del Reino de Bahrein (Mahmood y Weerakkody ,2018).

La tercera dimensión, llamado intercambio caracterizado a manera el final de las estrategias por medio de métodos electrónicos, incluye la actualización de las funcionalidades organizadas que permiten a las personas realizar intercambios a través de este nuevo canal de correspondencia con la organización, cuando la etapa anterior ha finalizado, las oficinas gubernamentales ofrecen la posibilidad de que cada residente pueda desarrollar y completar cualquier procedimiento en línea, sin pasar por la oficina correspondiente, cada uno de los sitios de las asociaciones está configurado para ofrecer su metodología y administraciones a manera un suplemento a la administración "cercana y personal" en los lugares de trabajo, Las legislaturas reconstruyen sus sistemas, ejemplo que más adelante sugerirá una reducción en los costos, el tiempo y la mejora de la rentabilidad, (Viega ,2010).La implementación del gobierno electrónico en la etapa de transacción. Se discute el tipo de gobierno electrónico, se evalúa el progreso de la iniciativa en Indonesia. (Sabani; Deng, y Thai ,2019).

La cuarta dimensión es transformación que alude a la manera en que las demostraciones de la administración, actualizando las empresas de gobierno electrónico, que servirán para alcanzar esta etapa, las organizaciones de la administración deben cambiar las estructuras, su estilo de consideración hacia las personas en general y las progresiones de los sistemas, para avanzar en las administraciones. Además, el hardware debería avanzar en la utilización de avances que permitan una cooperación funcional de los clientes en el desarrollo, la conversación y la evaluación de estrategias abiertas, además sugiere el establecimiento de una oficina de coordinación de entradas, que cubra cada una de las administraciones imaginables desde Internet (Viega ,2010). La sistematización es una de las últimas innovaciones en Tic, que ofrece muchas ventajas y lleva a la metamorfosis digital de organizaciones privadas y públicas. Abatimiento de los beneficios asociados, las iniciativas para el amparo de la sistematización en la administración pública, (Nanos ,2018).

Tales iniciativas a menudo se asocian con promesas de un gobierno transformador, que es más eficiente y utiliza tecnología moderna para aumentar el compromiso democrático (Sundberg,2019).

Presenta una dirección novedosa, igualmente como la construcción de un escenario de Tic que lo soporta, para aprovechamiento progresada de una tecnología de IA específica, a estar al corriente, los chatbots, en la parte estatal para encontrar un asunto decisivo.

Materia: el adelanto de la comunicación entre el régimen y los ciudadanos. (Androutsopoulou y Karacapilidis, 2018)

A pesar de algunas críticas a los servicios de gobierno electrónico (e-gov) pero hasta ahora, su utilización ha seguido mejorando. Los ciudadanos deben ser ubicados como clientes en el centro para el desarrollo y la provisión de servicios públicos (Jacob ,2019).

El gobierno electrónico puede abrir nuevas oportunidades para que los gobiernos locales y de la ciudad participen en la gobernanza al requerir las reformas de los procesos de trabajo subyacentes (Kasemsap ,2018).

En el trabajo de investigación se está tratando la variable Satisfacción del usuario, que a pesar del hecho de que es genuino, las especulaciones actuales apuntan según la inclinación general del cliente según lo considerado por los académicos, donde la estimación del nivel de cumplimiento de los clientes de los proyectos y tareas ofrecidas por el acuerdo de sin fines de lucro Las organizaciones solo de avance de colaboración, adquieren una relevancia excepcional por sí solas. En primer lugar, dado que es un tema de vanguardia en la región, a pesar del hecho de que se han realizado exámenes en el segmento de negocios, modernos y de administración, no hay muchos empleos en el segmento de no beneficios, explícitamente en ONG (Simadi y Almomani ,2008); (Barr y Fafchamps ,2004). En segundo lugar, es importante para los individuos que planifican, facilitan y ejecutan tareas situadas en el territorio del país, dado que a partir de los resultados, pueden mejorar o reevaluar sus metas institucionales (Fernández ,2004).

Es esencial conocer el grado de cumplimiento y la distinción, con qué cantidad y calidad de datos se entregan a los clientes, ya que, sobre todo, debe considerarse que ese cumplimiento es el término, lo que es atractivo, dado que numerosos expertos especializados necesitan más Persistencia ante los clientes. En consecuencia, los atributos de la administración deben considerarse, a manera las sutilezas. Guerrero (2010) que la administración tiene cuatro cualidades, elusividad: las administraciones impalpables son difíciles de contactar, probar, oler o ver; heterogeneidad: las administraciones difieren, ya que suelen ser completadas por personas; Las administraciones son difíciles de resumir; la conexión: una administración generalmente se gasta mientras se realiza, con el cliente asociado frecuentemente con el procedimiento; la imperdabilidad: la mayoría de las administraciones no pueden ser retiradas, claramente si una administración no se utiliza cuando está disponible, el límite de esta administración se pierde; heterogeneidad (o

surtido): cuando hay dos administraciones comparativas, nunca serán indistinguibles o equivalentes; La indivisibilidad: en las administraciones, la eficiencia y la utilización son parcial o totalmente concurrentes (Cepal ,2013).

En lo que le concierne a Gosso (2008), hace referencia a que, por regla general, el objetivo y la estimación cuantificable de un cliente son confusos. Muchos confunden a la agrupación de clientes con su valor, considerándolos según el tamaño financiero de sus compras después de algún tiempo. Este es un juicio equivocado, suponiendo que una organización simplemente califica a sus clientes por lo que contribuirán por un tiempo específico, pueden caer en la trampa de hacer que una cultura de administración busque continuamente nuevos clientes en lugar de retenerlos. A decir verdad, el objetivo y la estimación cuantificable de un cliente es lo que le costará a la organización suplantarla con una de las cualidades de utilización más similares. Este valor es el efecto posterior de incluir el interés en el tiempo, los folletos, la publicidad y los avances, entre otros, para prevalecer sobre otro cliente que puede suplantar al perdido (Motowidlo ,2006).

A la luz de este punto de vista para decidir la estimación de un cliente, las organizaciones pueden, sin mucho esfuerzo, comprender la idea de que en todos los casos es mejor y más asequible invertir recursos en esfuerzos para mantener a un cliente que, suplantar o recuperar perder uno. El costo de la sustitución suele ser más prominente que el que se puede invertir en actividades de mantenimiento, dado que para atraer a otro cliente es importante reiniciar un procedimiento costoso de encantamiento. Además, se incluye la forma en que los clientes no tienen una conducta de obtención típica. Algunos compran más que otros. A veces sucede que el cliente que dejó la organización es la sección de clientes que más compra, y puede ser que se espera que más de un cliente nuevo los suplante. Los atributos de una administración deciden la lealtad del consumidor, estas cualidades de la mercancía o las administraciones que ofrecen, pero además, los productos que los integran, de esta manera, los cumplimientos de las necesidades del cliente establecen un componente significativo de la calidad y premisa del cliente. El cumplimiento de la organización, por lo tanto, la especulación para atraer nuevas sustituciones será mucho más notable que la requerida para mantenerla a manera cliente de la organización (Gosso ,2008).De lo mencionado anteriormente, para cuantificar la lealtad del consumidor, Gosso (2008) presenta 5 medidas: Actitud: es la conducta de cada persona para realizar algún trabajo. Siguiendo esta definición, cada trabajador debe demostrar una

conducta positiva y adaptable que trata de mejorar constantemente para fomentar la lealtad del consumidor. Disponibilidad: es la capacidad para llegar a cosas específicas y que, en el entorno laboral, cualquier trabajador o jefe debe ser accesible para abordar los problemas del cliente. Certeza: es la vibra que un individuo transmite. Además, es válido, los trabajadores deben transmitir esta inclinación a sus clientes para que se sientan seguros de lo que están comprando o recibiendo. Moxy: Cualidad que cada individuo posee por su esencia. Lo que es más, es que una organización que tiene moxy será siempre el gusto del comprador, creando el objetivo de obtener sus administraciones o artículos. Satisfacción: Es una inclinación encantadora que transmite a cada individuo. En una organización es el equivalente, los representantes deben emanar esta inclinación y transmitirla a sus clientes.

Por otro lado, para la investigación se ha establecido que la calidad de servicio y satisfacción del usuario está en relación al modelo SERVQUAL del que se ha tomado sus dimensiones, para Berry, Zeithaml y Parasuraman (1993), quienes definen que un servicio de calidad es la distinción existente entre las expectativas y percepciones de los clientes, de modo que es un equilibrio ventajoso para las percepciones, puesto que, si estas sobresalen a las expectativas, involucra una elevada calidad percibida de servicio, y la alta satisfacción con el mismo, estas definiciones infieren que la satisfacción del usuario es una sensación mental, ante las soluciones intelectuales, materiales y emocionales en la aceptación de una necesidad o deseo de una información; esta sensación es medible en la medida que es sujeto a evaluación al hacerse un juicio de valor de los objetivos y expectativas de los logros alcanzados. De lo señalado anteriormente, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) definen las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, la fiabilidad, la probabilidad de que una administración funcione adecuadamente durante un minuto específico, cuando trabaja en la tierra para la cual se ha estructurado; para la Real Academia Española, es el "mejor enfoque para ser directo, la validez del gran ejercicio de algo", en ese punto del retratado, la confiabilidad es dar al cliente la certeza de que su requisito previo será administrado, verificado y que los datos nos permiten ver que el sistema está cuidadosamente resuelto por las directrices y que, por lo tanto, el cliente ve la calidad en la administración. El límite de reacción o la velocidad de reacción es el deseo de ayudar y abordar los problemas de los clientes de manera rápida y eficiente, otorgar a la administración de manera discreta que permita la utilización de la innovación, incluidos los sitios, el correo electrónico o diferentes intenciones para que los clientes puedan obtener

rápida. Datos que necesitan a manera parte de la capacidad de respuesta del cliente. Con sitios que son moderados o esquivos, los clientes se desconciertan. Así mismo, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) define a la responsabilidad a manera la promesa de abordar un error y remunerar al cliente por los males causados cuando la tierra lo amerita, es también la manera de apoyarlos y proporcionarles ayuda de manera grave, se deduce que el deber es esperar que la responsabilidad aborde y resuelva las necesidades del cliente, para que vea al director que le dice que está obligado a comenzar y terminar su necesidad; Por otro lado, la medida de seguridad lo caracteriza a manera la garantía o información clara y segura de algo, demuestra la no aparición de peligro; esta palabra proviene del latín securitas y comunica el método para ser imprudente, la seguridad infiere el aprendizaje de la administración, la benevolencia de los trabajadores; así a manera la experiencia para transmitir seguridad y seguridad al cliente, así, la seguridad es la normal para el individuo, obtenida del aprendizaje, y que puede transmitirse a través de una correspondencia convincente, confiar en el cliente, para que vea que su solicitud , es decir, se tratará el propósito detrás del cual él va al enfoque de la administración.

Al analizar la dimensión Atención los autores antes mencionados, en el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio implica satisfacer lo que el cliente en expectativa de la empresa que brinda un servicio, de esta forma, compara esa medición con la estimación de lo que el cliente identifica de ese servicio en esa brecha entre las dos discrepancias entre lo que el cliente espera del servicio y lo que identifica del mismo y esto depende mucho del que atiende el servicio, se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad. Por tanto, de lo expresado líneas arriba se formuló el siguiente problema de investigación, ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Chimbote ,2019?

Asimismo, la investigación se justifica por conveniencia, dado que los temas elegidos buscan determinar la información que tiene el ciudadano en cuanto al uso del Gobierno Electrónico y las ventajas que estas ofrecen en el sentido que su aplicación está orientada hacia un estado moderno acorde con estos tiempos de la tecnología y sus beneficios y evaluar el grado de desconocimiento que pueda tener el ciudadano acerca de esta plataforma informática. La investigación tiene relevancia social a desarrollar contribuirá con el uso que el ciudadano realiza gestiones en la entidad Pública, en el sentido que buscó

demostrar los beneficios y mejor servicio que produce el empleo del gobierno electrónico que con lleva a mejores niveles de satisfacción con la apropiación de las TIC para la sociedad y el desarrollo humano. El trabajo de investigación tiene implicancias Prácticas, ayudará a los ciudadanos para que las gestiones que realiza asegure un rápido acceso, Integral, Inclusivo, Innovador a fin de desarrollar la sociedad de la información y el conocimiento, logrando objetivos institucionales, locales, regionales y nacionales.

Los objetivos de la investigación se establecieron de la siguiente manera:

Objetivo general se estableció:

Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019.

Se estableció a manera objetivos específicos a los siguientes:

Identificar el nivel de implementación del gobierno electrónico del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019.

Identificar el nivel de satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019.

Establecer la relación entre el Gobierno electrónico y las dimensiones Percepciones, Responsabilidad, Seguridad y Atención de la variable satisfacción de los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019.

Establecer la relación entre la satisfacción del usuario y las dimensiones Presencia, Interacción, Transacción y Transformación de la variable Gobierno electrónico en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019.

En la investigación se han considerado las siguientes hipótesis:

H₁: Existe relación entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil Chimbote 2019.

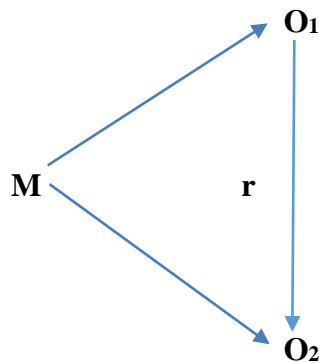
H₀: No existe relación entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil Chimbote 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

El diseño de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en la tesis se estableció porque tiene por finalidad, utilizar teorías existentes el tipo aplicada; por su medida fue cuantitativa enfocado a realizar estadística para responder a los objetivos de investigación. Al haberse establecido el grado de relación existente entre las variables de estudio el diseño fue correlacional, dado que se buscaba determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación Civil Chimbote ,2019.

El siguiente grafico es el apropiado a este tipo de diseño seleccionado:



Donde:

M = Muestra está constituida por los 350 usuarios que realizan las gestiones vía Internet del Registro Nacional de Identificación Civil- Chimbote, 2019.

O₁ = Gobierno Electrónico. V.I

O₂ = Satisfacción del Usuario. V.D

r = Relación entre las variables.

2.2 Operacionalización de las Variables:

| Variable | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|---|---|--|-------------|---------------------------------|------------|---|
| Variable 1: Gestión del gobierno electrónico | Considerado con el uso de las tecnologías para proporcionar información a los usuarios a través de manera de equipos tecnológicos ,computadoras, celulares, tables, etc (Viega, 2010) | Es el manejo del internet a manera medio para proporcionar información a la población y que se encuentren al alcance de todos. | Presencia | Portal web Institucional | 1-4 ítems | Ordinal: Bajo (16-32) Medio (33-48) Alto (49-64) |
| | | | | Portal Transparencia | | |
| | | | Interacción | Comunicación Social | 5-8 ítems | |
| | | | | Comunicación Interpersonal | | |
| | | | | Comunicación de entretenimiento | | |
| | | | Transacción | Medio de pago electrónico | 9-12 ítems | |
| | | | | Portal SAT móvil | | |
| | | | | Consultas de trámites en Línea | | |
| Transformación | Innovaciones Tecnológicas | 13-16 ítems | | | | |
| | Rediseños de Procesos | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|-----------------|---|-------------|---|
| | | | | Intercambio de Información Interinstitucionales | | |
| Variable 2: Satisfacción del Usuario | Es una sensación mental, ante las soluciones intelectuales, materiales y emocionales en la aceptación de una necesidad o deseo de una información, (Berry, Zeithaml y Parasuraman, 1993). | La Satisfacción del Cliente será medida a través de las siguientes dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción. | Percepciones | Resultados | 1-4 ítems | Ordinal: Bajo (16-32) Medio (33-48) Alto (49-64) |
| | | | | Percepciones | | |
| | | | | Desempeño | | |
| | | | Responsabilidad | Tiempo de respuesta | 5-8 ítems | |
| | | | | Mantiene orden en su área de trabajo | | |
| | | | Seguridad | Trato del personal | 9-12 ítems | |
| | | | | Identifica las necesidades del usuario. | | |
| | | | Atención | Acepta sugerencias y recomendaciones | 13-16 ítems | |
| | | | | Tiempo de respuesta | | |
| Predisposición a dar respuestas a tus dudas | | | | | | |

2.3 Población muestra y muestreo

Hernández, y otros (2014) expresan que una vez definida cuál será la unidad a ser analizada, se proceda a fragmentar la población que se pretende analizar y sobre la cual se obtiene información. Así, una población es el grupo de casos que concuerdan con una serie de especificaciones según Selltiz (1974), citado por Hernández y otros (2014). Una comprensión de las formas en que los datos se pueden recopilar, resumir y evaluar críticamente es fundamental para la aplicación de las técnicas inferenciales de uso común de las estadísticas Anderson (2018). La Población se estableció a manera todos los ciudadanos que tienen acceso al Registro de Identificación y Registro Civil cada mes en promedio que para el caso es de 3860. La Muestra. Se estableció por el muestreo fue probabilístico que para este caso fue de 350 que realizaron trámites a través de las herramientas del Gobierno Electrónico y/o atención en el módulo, (Vivanco ,2005).

Para los razonamientos de inclusión y exclusión; en el criterio de inclusión se tomó a aquellos ciudadanos que hagan uso o estén informados del Gobierno Electrónico. El criterio de Exclusión a aquellos ciudadanos que no hayan hecho uso o no estén informados del Gobierno Electrónico en el Registro de Identificación y Estado Civil de Chimbote.

Donde:

- N : Población
- n : Tamaño de la muestra
- Z : Nivel de confianza de 95% siendo Z=1.96
- P : Probabilidad de éxito 50% siendo p=0.5
- (1-p): Probabilidad de fracaso 50% siendo q=0.5
- e : Margen de error 5% siendo e=0.05

Reemplazando valores:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)3860}{(3860 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 350 \text{ usuarios.}$$

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

Para poder obtener los resultados acorde a los objetivos de esta investigación, se tuvo en cuenta las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnica:

La técnica que se utilizará es la encuesta, en la que se desea saber cuál es la opinión y percepción que tienen los ciudadanos respecto al problema de investigación, pertenecientes a un sector que es la ciudad de Chimbote, tanto de las variables de gobierno electrónico y satisfacción al usuario en la RENIEC a fin de demostrar la hipótesis planteada.

Instrumento de recolección de datos:

El instrumento que se utilizó es el cuestionario el cual estará conformado por 16 preguntas para la variable de gobierno electrónico y 16 preguntas para la variable de satisfacción de los usuarios, que a su vez estas serán cerradas, y se aplicará a cada uno de los ciudadanos que pertenecen a la muestra de la ciudad de Chimbote, y asimismo se hará uso de la escala Ordinal (Interválica) para cada variable en relación a las dimensiones.

Validez

Con respecto a la legitimidad según lo indicado por Hernández R. y otros (2014), el juicio de los especialistas reside en plantear consultas a los especialistas para aprobar partes de claridad, congruencia y significado de las consultas relacionadas con los elementos de la variable de investigación. Del mismo modo, con respecto a la confiabilidad: Para aumentar la calidad inquebrantable del instrumento, se dirigirá una revisión piloto. Los instrumentos de ayuda tienen la intención de recopilar y registrar la información adquirida; pueden ser archivos o equipos electrónicos, dependiendo de la idea del examen según Hernández R. y otros, (2014). En el presente examen, se utilizaron dos encuestas, una sobre gobierno electrónico y otra sobre el modelo SERVQUAL ajustada a la necesidad y las medidas recogidas para el cumplimiento del cliente variable.

Confiabilidad.

La confiabilidad de los instrumentos, estos fueron expuestos de manera separada a las personas que forman la muestra, a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach, consiguiendo el cálculo de la varianza de ítems y del puntaje general, determinado por la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

$\sum_{i=1}^K S_i^2$: Es la suma de varianzas de cada ítem

S_i^2 : Es la varianza total de filas

K : Es el número de ítems o preguntas.

Los instrumentos fueron creados por sus relativos autores (ver anexos), con transformaciones por parte del autor, y su validación se hizo a través de la percepción de juicio de expertos.

2.5 Procedimientos

Se realizó a través de las preguntas pertinentes del cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta estos resultados se procesaron y analizaron manejando los métodos y técnicas de la estadística descriptiva y la estadística Inferencial, Los resultados obtenidos en un estudio pueden o no reflejar los de la población subyacente más grande. La inferencia estadística es un proceso matemático utilizado para relacionar los hallazgos obtenidos de una muestra (estudio) con los de la población Kestenbaum (2018). Refiriendo con el soporte técnico del Programa, EXCEL, SPSS versión 25, Castañeda (2010).

2.6 Métodos de análisis de datos

Análisis de datos descriptivos.

El análisis descriptivo sirve para visualizar mejor los cálculos estadígrafos básicos en tablas de distribución de frecuencias y figuras de barras, circulares e histogramas.

Análisis ligados a las hipótesis.

De los resultados, la hipótesis correlacional debe estar ligada a la prueba de hipótesis con el cálculo de la Prueba Rho de Spearman. Esta prueba estadística, a través del valor de “p” se apreció el nivel (significativo) de correlación que existe entre las variables: Gobierno electrónico y satisfacción al usuario, basado en la prueba de la normalidad.

2.7 Aspectos éticos

Se ha considerado el código de ética del investigador resaltando la importancia de la originalidad porque permitió que la investigación puede tener viabilidad y certificación de las fuentes tomadas. Además del respeto que consistió en respetar a cada persona que formo parte del estudio y lo valioso que fue el aporte brindado en cada etapa del estudio.

III. Resultados

Tabla 1:

Prueba de la normalidad del gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción en los usuarios en el reniec de Chimbote, 2019

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gobierno Electrónico | ,304 | 350 | ,000 | ,784 | 350 | ,000 |
| PRESENCIA | ,216 | 350 | ,000 | ,809 | 350 | ,000 |
| INTERACCIÓN | ,211 | 350 | ,000 | ,808 | 350 | ,000 |
| TRANSACCIÓN | ,229 | 350 | ,000 | ,789 | 350 | ,000 |
| TRANSFORMACIÓN | ,228 | 350 | ,000 | ,803 | 350 | ,000 |
| Satisfacción en Usuarios | ,325 | 350 | ,000 | ,764 | 350 | ,000 |
| PERCEPCIONES | ,233 | 350 | ,000 | ,800 | 350 | ,000 |
| RESPONSABILIDAD | ,232 | 350 | ,000 | ,807 | 350 | ,000 |
| SEGURIDAD | ,234 | 350 | ,000 | ,807 | 350 | ,000 |
| ATENCION | ,231 | 350 | ,000 | ,802 | 350 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Comentario: En la Tabla 1 se observa la prueba de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores o iguales a 50 ($n \geq 50$) que evalúa la normalidad de los datos de las variables en estudio, donde se muestra que las variables y dimensiones tienen niveles de significancia menores al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyen de manera NO normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba NO paramétrica la cual es la correlación de Rho de Spearman, para determinar la relación entre el Gobierno electrónico y Satisfacción en los Usuarios.

Tabla 2.

Relación entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil, Chimbote, 2019.

| | | | Satisfacción en Usuarios |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Gobierno Electrónico | Coefficiente de correlación | ,672** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 350 |

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

Los resultados se analizan como una correlación altamente significativa, con un valor de $Rho = 0.672$, dando a conocer que el gobierno electrónico influye para mantener a los usuarios de RENIEC satisfechos con las nuevas modalidades de tramites en línea a través del portal web de la institución, además la figura de dispersión refleja cómo se relacionan las variables a través de la dispersión de los puntos. Al analizar el valor de la significancia se menciona que se ha obtenido un valor de sig. = 0.000, ubicado por debajo del margen de error 1 % (0.01), con lo que se demuestra la existencia de una correlación altamente significativa entre las variables, a partir de estos resultados se menciona que existe relación altamente significativa, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación.

Tabla 3.

Nivel de gobierno electrónico del registro nacional de identificación y estado civil, Chimbote, 2019.

| Dimensiones y variable | Deficiente | | Regular | | Eficiente | |
|------------------------|------------|------|---------|------|-----------|------|
| | fi | % | fi | % | fi | % |
| Presencia | 152 | 43,4 | 125 | 35,7 | 73 | 20,9 |
| Interacción | 120 | 34,3 | 168 | 48,0 | 62 | 17,7 |
| Transacción | 146 | 41,7 | 126 | 36,0 | 78 | 22,3 |
| Transformación | 139 | 39,7 | 107 | 30,6 | 104 | 29,7 |
| Gobierno electrónico | 149 | 42,6 | 131 | 37,4 | 70 | 20,0 |

Fuente: Cuestionario de gobierno electrónico, Chimbote – 2019

Con lo plasmado en la tabla 3, se tiene como resultados del gobierno electrónico y sus dimensiones, mencionando que la dimensión: Presencia se encontró que el 43.4 % lo

evalúa como deficiente, el 35.7 % lo analiza como regular y el 20.9 % lo percibe como eficiente. Al mencionar a la dimensión interacción se tiene que el 34.3 % lo interpreta como deficiente, el 48.0 % lo evalúa como regular y el 17.7 % lo percibe como eficiente. Al mencionar a la dimensión transacción se tiene que el 41.7 % lo considera deficiente, el 36.0 % lo reconoce como regular y el 22.3 % lo percibe como eficiente. Al mencionar a la transformación el 39.7 % lo interpreta como deficiente, el 30.6 % lo analizan como regular y el 29.7 % lo reconoce como eficiente. Al mencionar la variable gobierno electrónico se tiene que el 42.6 % lo interpreta como deficiente, el 37.4 % lo interpreta como regular y el 20.0 % lo reconoce como eficiente.

Tabla 4.

Nivel de satisfacción en usuarios en el registro nacional de identificación y estado civil, Chimbote, 2019.

| Dimensiones y variable | Deficiente | | Regular | | Eficiente | |
|--------------------------|------------|------|---------|------|-----------|------|
| | fi | % | fi | % | fi | % |
| Percepciones | 138 | 39,4 | 148 | 42,3 | 64 | 18,3 |
| Responsabilidad | 157 | 44,9 | 134 | 38,3 | 59 | 16,9 |
| Seguridad | 124 | 35,4 | 180 | 51,4 | 46 | 13,1 |
| Atención | 131 | 37,4 | 158 | 45,1 | 61 | 17,4 |
| Satisfacción del usuario | 134 | 38,3 | 146 | 41,7 | 70 | 20,0 |

Fuente: Cuestionario de satisfacción en usuario, Chimbote – 2019

Comentario: Con lo plasmado en la tabla 4, se tiene como resultado que la dimensión percepciones el 39.4 % lo considera como deficiente, el 42.3 % lo analiza como regular y el 18.3 % lo considera como eficiente. Al mencionar a la dimensión responsabilidad se tiene que el 44.9 % lo reconoce como deficiente, además el 38.3 % lo interpreta como regular y el 16.9 % lo considera como eficiente. Al mencionar a la dimensión seguridad se obtuvo que el 35.4 % lo reconoce como deficiente, el 51.4 % lo interpreta como regular y el 13.1 % lo percibe como eficiente. Al mencionar a la dimensión atención se tiene que el 37.4 % lo evalúa como deficiente, el 45.1 % lo reconoce como regular y el 17.4 % lo reconoce como eficiente. Para finalizar se tiene a la variable satisfacción considerando que el 38.3 % lo reconoce como deficiente, el 41.7 % lo interpreta como regular y el 20.0 % lo interpreta como eficiente.

Tabla 5.

Correlación entre la variable Gobierno electrónico y la dimensiones Percepciones – Responsabilidad – Seguridad - Atención de la variable satisfacción de los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil, Chimbote.

| | | | PRESENCIA | INTERACCIÓN | TRANSACCIÓN | TRANSFORMACIÓN |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|-----------|-------------|-------------|----------------|
| Rho de Spearman | Gobierno Electrónico | Coefficiente de correlación | ,601** | ,589** | ,576** | ,558** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | | N | 350 | 350 | 350 | 350 |

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

Interpretación de la dimensión Percepciones con lo evidenciado se puede decir que existe una correlación positiva considerable con el valor de $Rho = 0.601$, con lo que se expresa que el empleo del gobierno electrónico dentro del registro nacional de identificación y estado civil, Chimbote, es favorable para mantener una actitud eficiente en la gestión que se realiza. Interpretación de la dimensión Responsabilidad con lo evidenciado se puede decir que existe una correlación positiva media, con un valor de $Rho = 0.589$, dando a conocer que el gobierno electrónico tiene relación con la responsabilidad hacia los usuarios porque facilita la labor de atención en RENIEC. Interpretación de la dimensión Seguridad con lo evidenciado se menciona que existe una correlación positiva media según el valor obtenido de $Rho = 0.576$, dando a conocer que el gobierno electrónico favorece a la gestión de la seguridad de información de los usuarios y favorece a la satisfacción que tengan con la gestión que se realiza. Interpretación de la dimensión atención con lo evidenciado se menciona que existe una correlación positiva media según el valor obtenido de $Rho = 0.558$, mostrando que el gobierno electrónico favorece a la atención que se brinda a los usuarios porque les permite agilizar sus trámites administrativos.

Tabla 6.

Correlación entre la variable Satisfacción del usuario y la dimensiones Presencia – Interacción – Transacción - Transformación de la variable gobierno electrónico en el registro nacional de identificación y estado civil, Chimbote.

| | | PERCEPCIONES | RESPONSABILIDAD | SEGURIDAD | ATENCION |
|-----------------|-----------------------------|--------------|-----------------|-----------|----------|
| Rho de Spearman | Satisfacción en Usuarios | ,587** | ,672** | ,546** | ,573** |
| | Coefficiente de correlación | | | | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 350 | 350 | 350 | 350 |

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

Interpretación de la dimensión Presencia con lo evidenciado se evidencia una correlación positiva media, interpretado a partir del valor de $Rho = 0.587$, dando a conocer que la satisfacción del usuario es favorable cuando la RENIEC tiene presencia en la web y los usuarios pueden acceder desde cualquier punto .interpretación de la dimensión Interacción con lo evidenciado se evidencia una correlación positiva media con un valor alcanzado de 0.569, mencionando que la satisfacción del usuario es favorecida cuando pueden interactuar de manera virtual con los procesos de RENIEC .interpretación de la dimensión Transacción los resultados se analizan como una correlación positiva media entre la satisfacción del usuario con la transacción, con un valor de $Rho = 0.546$, con lo que se menciona que la satisfacción del usuario se ve favorecida con las transacciones que puedan realizar a través de su página web, reduciendo el tiempo de espera y optimizando sus procesos administrativos .interpretación de la dimensión Transformación los resultados se analizan con positiva media según el valor alcanzado en el $Rho = 0.573$, dando a conocer que la satisfacción del usuario se favorece cuando la RENIEC cuenta con nuevos mecanismos de realizar trámites a través del portal web.

IV. Discusión

De acuerdo a los resultados de la Investigación se registra en la Hipótesis General que con los resultados de la de hipótesis se tiene que el valor alcanzado es de $Rho = 0.672$ con lo que se establece que existe relación directa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, asimismo, al analizar el valor de la significancia se ha obtenido un valor de $sig. = 0.000$, ubicado por debajo del margen de error 1 % (0.01), con lo que se demuestra la existencia de correlación significativa entre las variables, Esto a decir de Soto (2018), que Es reconocido a manera un patrón mundial para el gobierno electrónico, a pesar del hecho de que con la idiosincrasia de los diferentes grados de confianza en los Tribunales de Justicia y Carabineros de Chile, que se construyen a manera fundamentos de solicitud, control y directriz, se centra en una evaluación divergente del trabajo realizado conjuntamente por las dos asociaciones; por otro lado, se tiene a Pérez (2017), quién en su tesis concluye que la calidad y oportunidad que brinda el gobierno electrónico se basa en el aprendizaje y la consistencia de los ciudadanos, la manera en que se utiliza y cómo se incorpora al control, y la falta de asistencia de un marco de datos en línea que les permite conocer todas las certezas monetarias en la temporada de Crear eficacia gerencial y sin esfuerzo no se están adquiriendo. Con esto se puede mencionar lo importante que es que todas las entidades públicas utilicen el internet para publicar información y que la población pueda acceder a ello de manera transparente desde cualquier lugar.

En cuanto a describir el nivel de gobierno electrónico en la investigación se encontró en la tabla 3 , a manera resultados del gobierno electrónico y sus dimensiones, mencionando que la dimensión: Presencia se encontró que el 43.4 % lo evalúa a manera deficiente, al mencionar a la dimensión interacción se tiene que el 48.0 % lo evalúa a manera regular, al mencionar a la dimensión transacción se tiene que el 41.7 % lo considera deficiente, al mencionar a la transformación el 39.7 % lo interpreta a manera deficiente, al mencionar a la variable gobierno electrónico se tiene que el 42.6 % lo interpreta a manera deficiente; hecho que a decir de Cesetti (2016), quien manifiesta que A lo largo de su investigación, ha tenido la opción de ver los diferentes avances logrados por el gobierno electrónico a través de la utilización y la fusión de los avances y que las circunstancias favorables registradas son amplias y están bien establecidas; Sin embargo, propone que se debe buscar una paridad entre las necesidades genuinas de los nativos, más

allá de la competencia y la viabilidad buscadas, y que la legislatura se centre en el residente; Lo que para Guido (2015), en su propuesta, presume que la consolidación de los avances de la información y la correspondencia reacciona a las maravillas contemporáneas relacionadas con la perspectiva social, lo que ha provocado la necesidad de ofrecer cursos en una separación, y con la muerte de estos medios se ha convertido en la ayuda para la organización universitaria. Con esto se resalta la importancia de que las entidades públicas implementen gobierno electrónico en las entidades para favorecer a la población en el acceso de la información.

En lo que respecta a describir el nivel de satisfacción del usuario, con lo plasmado en la tabla 4, donde se halla el resultado que la dimensión percepciones el 42.3 % lo analiza a manera regular, al tomar a la dimensión responsabilidad se tiene que el 44.9 % lo reconoce a manera deficiente, al mencionar a la dimensión seguridad el 51.4 % lo interpreta a manera regular, al menciona a la dimensión atención se tiene que, el 45.1 % lo reconoce a manera regular y para finalizar se tiene a la variable satisfacción considerando que el 38.3 % lo reconoce a manera deficiente, el 41.7 % lo interpreta a manera regular y el 20.0 % lo interpreta a manera eficiente, esto a decir de Guido (2015), que también concluye que en su investigación concluyó que el empleo de las TIC en el aspecto académico, Los colegios monetarios y sociales que recibieron la programación han asegurado la efectividad de sus datos y el marco de correspondencia. Mientras tanto, Arias y Laica (2015), en su trabajo de exploración, contribuyen a que el Gobierno electrónico es la principal razón para el desarrollo de las TIC y el mejoramiento social y financiero de un público en general. Asimismo, recomienda que las fundaciones abiertas pongan más énfasis en el avance y uso de los gobiernos electrónicos en las diversas sustancias abiertas de la nación y puede utilizarse a manera modelo en diferentes naciones e identificarse con la administración abierta. Con esto se mencionó que se debe satisfacer las expectativas de los usuarios que realizan sus trámites administrativos en las municipalidad y el acceso a la información que puedan tener desde cualquier lado con solo tener acceso a internet.

En cuanto a determinar la relación entre la variable gobierno electrónico y las dimensiones percepciones, con lo evidenciado se puede decir que existe una correlación positiva considerable con el valor de $Rho = 0.601$, resultado que se apoya en Fernández (2017), que llegó a la conclusión que existe relación entre el gobierno electrónico y participación

ciudadana, lo que se evidencia en los resultados los que tienen un coeficiente de correlación de $r = 0.276$; asimismo por su parte, Labán y Dávila (2014), demostraron en su estudio la importancia que es mantener satisfechos a los usuarios de la entidad por eso se plantearon el uso de un portal web con toda la información necesaria para que el usuario pueda acceder a ello con solo tener un dispositivo con acceso a internet.

En lo que respecta a establecer la relación entre el gobierno electrónico y las dimensiones Percepciones, Responsabilidad, Seguridad y Atención de la variable satisfacción de los usuarios se ha evidenciado que existe una correlación positiva considerable con la dimensión percepciones con el valor de $Rho = 0.601$, con lo que se expresa que el empleo del gobierno electrónico dentro del registro nacional de identificación y estado civil, Chimbote, es favorable para mantener una percepción eficiente en la gestión que se realiza. Además, la dispersión representa la correlación evidenciada. Por otro lado, en cuanto a la dimensión responsabilidad de lo evidenciado se puede decir que existe una correlación positiva media, con un valor de $Rho = 0.589$, dando a conocer que el gobierno electrónico tiene relación con la responsabilidad hacia los usuarios porque facilita la labor de atención en RENIEC. Además, la dispersión refleja la correlación. En cuanto a la dimensión seguridad a manera lo evidenció los resultados se observa que existe correlación positiva media según el valor obtenido de $Rho = 0.576$, dando a conocer que el gobierno electrónico favorece significativamente a la gestión de la seguridad de información de los usuarios y favorece a la satisfacción que tengan con la gestión que se realiza, además la dispersión es la evidencia de la correlación alcanzada.

Con respecto a la dimensión atención se ha evidenciado que existe correlación positiva media según el valor obtenido de $Rho = 0.558$, mostrando que el gobierno electrónico favorece a la atención que se brinda a los usuarios porque les permite agilizar sus trámites administrativos, además la figura de dispersión representa de manera visual la correlación alcanzada para este objetivo. Lo que ha de decir de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico aprobada durante CLAD, señaló el siguiente concepto de Gobierno Electrónico: Entiéndase que las expresiones de “Gobierno Electrónico” y de “Administración Electrónica” son a manera sinónimas, ambas deben considerarse a manera el empleo de la internet es favorable para la entidad pública y las exigencias del gobierno centran se fija en que todas las entidades del estado debe contar con portales web para que

puedan publicar la información que brinda a la población y que ellos puedan acceder con solo estar conectados a la web.

Para la (OCDE, 2007), en su planteamiento que recoge y permite entender mejor las características de este trabajo de investigación, por su parte tenemos a la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que viene proyectando las tendencias del desarrollo en cuanto al gobierno electrónico se refiere en casi todos los países de todo el mundo, entre los países que sobresalen hay 10, son: Reino Unido índice de 0.9193; Australia índice de 0.9143; República de Corea índice de 0.8915; Singapur índice de 0.8828; Finlandia índice de 0.8817; Suecia índice de 0.8704; Países Bajos índice de 0.8659; Nueva Zelanda índice de 0.8653; Dinamarca índice de 0.8510 y Francia índice de 0.8456. Sin embargo, los resultados para el Perú aún no son tan alentadores, pues según este ranking, se ubica en el puesto 81 con el índice 0.5382, de 193 países seleccionados. (Naser, Ramírez y Rosales, 2017). Teoría que permitió enlazar a los resultados de la tesis con las necesidades del mundo emergente, asimismo tenemos a Soto (2018), quien en su tesis concluye que la confianza se transforma en un indicador de seguridad, proyectable tanto a las personas a manera a las instituciones, que impacta en el ejercicio del derecho de Acceso a la Información Pública vía el gobierno electrónico.

Reafirmando a lo mencionado Pérez (2017), en su investigación llegó a la conclusión que los datos a los que puede acceder la organización de gastos son sólidos para fines de control, no obstante, la calidad y la practicidad de esto dependen del aprendizaje y la consistencia de los ciudadanos, la forma en que se utilizan y, en un sentido general, cómo se coordinan en el control. , y sin un marco de datos en línea que les permita conocer cada una de las ocasiones financieras en el momento en que se producen, la productividad y la franqueza autoritaria no se adquieren. Cesetti (2016) apoya estos resultados y, en su examen, deduce que a lo largo de toda la investigación ha sido posible observar varios avances logrados por la legislatura a través de la utilización y consolidación de las innovaciones. Las circunstancias favorables registradas son expansivas y bien establecidas; Sin embargo, debe buscarse una compensación con respecto a las necesidades genuinas de los residentes, más allá de la competencia y la viabilidad buscadas, cuidando una legislatura fijada en el nativo.

El establecer la relación entre la satisfacción del usuario y las dimensiones Presencia, Interacción, Transacción y Transformación de la variable Gobierno electrónico en los

usuarios del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019, nos permitió evidenciar una correlación positiva media, interpretado a partir del valor de $Rho = 0.587$, dando a conocer que la satisfacción del usuario es favorable cuando la RENIEC tiene presencia en la web y los usuarios pueden acceder desde cualquier punto, además la dispersión refleja la correlación, expresando que cuando los puntos se acercan a la diagonal indica mayor correlación, anexo figura 7. Asimismo, para la dimensión interacción, se pudo evidenciar que la correlación es positiva media con un valor alcanzado de 0.569, cabe mencionar que la satisfacción del usuario es favorecida cuando pueden interactuar de manera virtual con los procesos de RENIEC, además la dispersión refleja la correlación visual de la satisfacción del usuario con la interacción, indicando que cuando los puntos se acercan más a la diagonal indica mayor correlación, anexo figura 8. Por el lado de la dimensión transacción se evidenció que los resultados arrojan una correlación positiva media entre la satisfacción del usuario con la transacción, con un valor de $Rho = 0.546$, con lo que se menciona que la satisfacción del usuario se ve favorecida con las transacciones que puedan realizar a través de su página web, reduciendo el tiempo de espera y optimizando sus procesos administrativos, además la dispersión hace referencia a los puntos cuando se acercan a la diagonal indica mayor correlación, anexo figura 9.

Finalmente, la dimensión transformación luego de la sistematización de la información se pudo establecer que la correlación es positiva media según el valor alcanzado en el $Rho = 0.573$, dando a conocer que la satisfacción del usuario se favorece cuando la RENIEC cuenta con nuevos mecanismos de realizar trámites a través del portal web. Por otro lado, anexo figura 10 de dispersión refleja la correlación de manera gráfica, interpretado según la distribución de los puntos, indicando que cuando se encuentran más cercanos la diagonal indica mayor correlación. Lo arriba descrito permite sustentarlo con las apreciaciones de Guido (2015), quien en su trabajo de investigación concluye que la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación incorporadas responde a fenómenos contemporáneos asociados al aspecto social y que han permitido ir generando satisfacción en los usuarios dado a que ha dado ha permitido dar respuesta a las necesidades, sin embargo, con el transcurrir del tiempo estas tecnologías se han convertido en el soporte para la administración garantizado la eficiencia de su sistema de información y comunicación.

Por otro lado, se evidenció en el trabajo de investigación de Fernández (2017), quién concluye que existe relación entre el gobierno electrónico y participación ciudadana, lo que se evidencia en los resultados los que tienen un coeficiente de correlación de $r=, 276$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), confirmándose que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres – 2016, confirmando con sus resultados lo obtenidos en esta investigación, se encontró también en la tesis de Labán y Dávila (2014), que se concluyó que existe relación significativa entre la dimensión asociación y el gobierno electrónico, ya que se observó un coeficiente de correlación de $r=163$ con una $p=0.003$, datos que permiten acercarnos más a los resultados obtenidos en esta tesis; se evidenció también que en la tesis de Allauca, W (2017), se destaca que el 85 por ciento de los encuestados acepta que el gobierno electrónico incide en grado estadísticamente razonable en la transparencia de la gestión de los Gobiernos Locales de la Región Ancash y por ello es que de alguna manera se sienten satisfechos. Por otro lado, se encontró la teoría de (Gosso, 2008), las características de un servicio determinan la satisfacción del cliente, estas características de los bienes o servicios que ofrecen, sino también los bienes que les rodean, por tanto, las satisfacciones de las necesidades del cliente constituyen un elemento muy importante de la calidad y base del éxito de la empresa.

Se halló también los aportes a los resultados de Berry, Zeithaml y Parasuraman (1993), quienes han definido que un servicio de calidad es la diferencia existente entre las expectativas y percepciones de los clientes, de tal modo que es un balance ventajoso para las percepciones, en tanto que si estas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida de servicio, y la alta satisfacción con el mismo, estas definiciones infieren que la satisfacción del usuario es una sensación mental, ante las soluciones intelectuales, materiales y emocionales en la aceptación de una necesidad o deseo de una información; esta sensación es medible en la medida que es sujeto a evaluación al hacerse un juicio de valor de los objetivos y expectativas de los logros alcanzados, estos aportes confirman lo hallado en los resultados de la tesis de investigación.

V. Conclusiones:

Primera: Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil Chimbote 2019.

Segunda: El gobierno electrónico presenta un nivel de 42.6%, 37% y 20% para los niveles deficiente, regular y eficiente.

Tercera: La satisfacción del usuario de RENIEC presenta un nivel de 38.3%, 41.7% y 20% para los niveles deficientes, regular y eficiente.

Cuarta: La relación del gobierno electrónico con respecto a las dimensiones de la satisfacción del usuario. Percepción existe una correlación positiva considerable, responsabilidad, seguridad, atención presentan una correlación altamente significativa.

Quinta: La relación de la satisfacción del usuario de RENIEC con respecto a las dimensiones del gobierno electrónico presencia, transacción y transformación, presentan una correlación altamente significativa.

VI. Recomendaciones:

Primera: Se recomienda a los directivos de la RENIEC de Chimbote a mejorar sus canales de atención, teniendo en cuenta los intereses de los usuarios en cuanto a la satisfacción de sus necesidades.

Segunda: Se recomienda a los trabajadores de la RENIEC a prestar más atención a los usuarios en cuanto a la necesidad que tengan para poder interactuar con las redes de información y el portal institucional, que se permitan tener mucha tolerancia con los usuarios con el fin de que estos se sientan satisfechos de la atención recibida.

Tercera: Que los encargados de la RENIEC, orienten permanentemente a los usuarios sobre procesos de mejora e interoperabilidad del gobierno electrónico aprovechando las herramientas brindadas por la tecnología con miras que la ciudadanía participe.

Cuarta: Que los directivos hagan eventos para implementar procesos mejoras constantes en brindar la información para que la ciudadanía este siempre atento en las innovaciones que presenta la RENIEC generando el interés de la población.

Quinta: A las futuras investigación, trabajar en estudios más profundos sobre el tema de gobierno electrónico y a manera aportar a la gestión de toda entidad pública y ayudar a mejor el empleo de las TIC en el servicio que se brinda al público.

Referencias

- Allauca, W. (2018). *Gobierno Electrónico como Herramienta de Transparencia en la Gestión Pública de los Gobiernos Locales de la región Ancash 2014-2015*. Ancash-Perú.
- Alva, R. (2011). *Las Tecnologías de Información y Comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a Maestritas de educación con mención en Docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sede central, Lima, 2009-2010*. Perú.
- Anderson, A. (2018). *A First Course in Statistics*. EE, UU.
- Androusoyopoulou, A.; Karacapilidis, N. & Loukis, E. (2018). *Transforming the communication between citizens and government through AI-guided Chabot's, Grecia*. Recuperado: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X17304008#!>
- Arias, J. y Laica S. (2015). *Análisis de la implementación del gobierno electrónico en ecuador*. Recuperado de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30146/D-84662.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arista, L. (2017). *Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática presentó portal de Datos Espaciales del Perú*. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/2015/07/oficina-nacional-de-gobierno-electronico-e-informatica-presento-portal-de-datos-espaciales-del-peru/>
- Banco Mundial. (2014) *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Resultados del sector*. Washington - EE.UU. recuperado <https://www.bancomundial.org/es/results/2013/04/13/ict-results-profile>
- Barr, A. y Fafchamps, M. (2004). *Una evaluación cliente-comunidad del sector de ONG*. En Uganda. Uganda.
- Batista, C. (2003). *La contribución de las tecnologías de la información y la comunicación a la gobernabilidad local en América Latina*. Brasil.

- Castañeda, M. (2010) *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS*. Brasil.
- Cepal, (2013) *Curso internacional sobre gobierno abierto*. México.
- Cepal, N° 144 (LC.PUB.2017/9-P) *Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe* (editores), (Cepal).
- Cesetti, A. (2016). *Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNS-Argentina). Argentina* .Recuperado de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/3769/5/Tesis%20Magister%20Angela%20Cesetti%20Redes%20Sociales.pdf>
- Choi, Y.; Kang, H., Kim, M. (2019). *Influences of Electronic Civil Service Usage on Trust in Government. Corea Del Sur*. Recuperado: <http://www.papersearch.net/thesis/article.asp? Key =3659778>.
- Corojan, A. y Campos, E. (2012) *La promesa del Gobierno abierto: Alcance e implicaciones*. EE.UU.
- Dwivedi, Y.; RanMarijn, N. (2017). *An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). India* .Recuperado: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730103X#!>
- Fernández, A. (2004) *Dirección y planificación estratégicas en las empresas y organizaciones*. Madrid-España.
- Fernández, E. (2017), *Gobierno electrónico relacionado a la participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016, Lima-Perú*.
- Geiller, S.; Lee, T. (2019) *Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation*. EE.UU. Recuperado: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X18302752#!>

- Gil-Garcia, J.; Dawes, S., Pardo, T. (2017) *Digital government and public management research: finding the crossroads. Mexico.* Recuperado: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.132718>.
- Gosso, F. (2008) *Hipersatisfacción del cliente.* México.
- Guido, L. (2015) *Tecnologías de Información y Comunicación, Universidad y Territorio Construcción de Campus Virtuales Universidad Nacional de Quilmes.* Argentina.
- Hernández, R; Fernández, C., Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación.* México.
- Iriarte, E. (2015). *El problema en el Perú son los 2/3 de la población no conectada a Internet. La República.* Recuperado de <http://larepublica.pe/impresa/en-portada/708254-el-problema-en-el-peru-son-los-23-de-la-poblacion-no-conectada-internet>
- Jacobo, D. (2019)” *Extending the UTAUT Model to Understand the Citizens’ Acceptance and Use of Electronic Government in Developing Country: A Structural Equation Modeling Approach, Indonesia.* Recuperado: <https://www.atlantispress.com/proceedings/icoiese-18/55914797>.
- Jurado, B. (2015) *Comunicación Institucional y Política en las Administraciones Locales.* Sevilla- España.
- Karaim, N.; Inal, Y. (2019). *Usability and accessibility evaluation of Libyan government websites. Libia* Recuperado: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10209-017-0575-3>
- Kasemsap, K. (2018). *Mastering Electronic Government in the Digital Age.* Tailandia. Recuperado: <https://www.igi-global.com/chapter/mastering-electronic-government-in-the-digital-age/184069>.
- Kestenbaum B. (2018) *Statistical Inference.* EE.UU.

- Labán, J.; Dávila, D. (2014), con su estudio denominado “*Participación ciudadana relacionada con el gobierno electrónico en la Municipalidad de san isidro, 2013*”, Lima-Perú.
- Mahmood, M.; Weerakkody, V. (2018). *The influence of transformed government on citizen trust: insights from Bahrain .Bahrain. Recuperado: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02681102.2018.1451980>.*
- Motowidlo, A. (2006).Efectos de la rendición de cuentas sobre el comportamiento de calificación y la precisión del evaluador. EE.UU.
- Najm, H., Tavallae, R. (2018). *Investigating the effect of electronic government in realizing social justice in Iraq. Irak .Recuperado: <http://pubs.ascee.org/index.php/businta/article/view/112>.Narczyz Roztocki and Poitr Soja are the accepting Editors for this article.*
- Nanos, I.; Manthou, V. (2018) *Cloud Computing Adoption Decision in E-government. Grecia. Recuperado https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-95666-4_9*
- Naser, A.; Ramírez, Á. y Rosales, D.(2017) Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe, Libros de la CEPAL, N° 144 (LC.PUB.2017/9-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (editores), (Cepal).
- Osman, I.; Anouze, A. (2019). *A cognitive analytics management framework for the transformation of electronic government services from users’ perspective to create sustainable-shared values, Libano. Recuperado: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0377221719301468>.*
- Organisation for Economic Co-Operation and Development (OCDE) (2007). *Perspectivas de la OCDE sobre la economía digital*. México.
- Organización de Estados Americanos (2010). Materiales del curso Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico, edición N° 53.

- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2018). *Impulsar E-Gobierno para apoyar la transformación hacia sociedades sostenibles resilientes*. Nueva York-EE.UU.
- Pérez L. (2017). *El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Ambato-Ecuador*.<http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4620/1/TESIS-LUZ%20CARMITA%20PEREZ%20BUENA%C3%91O.pdf>
- Sabani, A.; Deng H., Thai V. (2019). *Evaluating the Development of E-Government in Indonesia. Indonesia* .Recuperado: <https://dl.acm.org/citation.cfm?id=3305191>
- Simadi, F.; Almomani, F. (2008) *Satisfacción delos clientes con las ONG. En Jordania. Jordania*.
- Soto I. (2018) “*El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*”, Madrid-España.
- Sundberg, L. (2019). *Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? Suecia*. Recuperado: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925753518313845>.
- Tariq, M. (2018) *an Empirical Analysis of Economic Performance of Asian Economies: The Role of Electronic Government. Pakistán* Recuperado: https://www.researchgate.net/publication/327762471_An_Empirical_Analysis_of_Economic_Performance_of_Asian_Economies_The_Role_of_Electronic_Government.
- Thompson, S.; Srivastava S. Jiang Li (2014). *Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study. Singapur* Recuperado: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.2753/MIS0742-1222250303>
- Tibilova, G. (2019). *The Electronic Government of St.-Petersburg as Relevant Experience of Construction of Digital Economy. Rusia*. Recuperado: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-24302-9_26

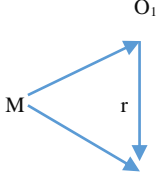
- Twizeyimana, J.; Andersson A. (2019). *The public value of E-Government – A literature review*. Suecia. Recuperado: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>
- Viega, M. (2010). El desarrollo del Gobierno Electrónico en Uruguay. Uruguay.
- Villanueva, C. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*. Lima-Perú. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Vivanco, M. (2005) Muestreo estadístico diseño y aplicaciones. Chile.
- Zeithaml, V.; Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de servicios*. Madrid. : Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TÍTULO: Gobierno Electrónico y Satisfacción del Usuario del Usuario del RENIEC, Chimbote, 2019

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Teoría | Metodología |
|---|---|---|--------------------------|---|---|---|
| ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios del registro RENIEC-CHIMBOTE.2019? | <p>General Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019.</p> <p>Específicos: Describir el nivel de implementación del gobierno electrónico del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019. Describir el nivel de satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019. Establecer la relación entre el Gobierno electrónico y las dimensiones Percepciones, Responsabilidad, Seguridad y Atención de la variable satisfacción de los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019. Establecer la relación entre la satisfacción del usuario y las dimensiones Presencia, Interacción, Transacción y Transformación de la variable Gobierno electrónico en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019.</p> | <p>Hi: Existe relación entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario del RENIEC- Chimbote, 2019.</p> <p>H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario del RENIEC- Chimbote 2019.</p> | Gobierno Electrónico | Presencia Interacción Transacción Transformación Percepción Responsabilidad Seguridad | <p>Gobierno electrónico: Considerado con el uso de las tecnologías para proporcionar información a los usuarios a través de manera de equipos tecnológicos, computadoras, celulares, tablas, etc. (Viega, 2010).</p> <p>Satisfacción del Usuario: Es una sensación mental, ante las soluciones intelectuales, materiales y emocionales en la aceptación de una necesidad o deseo de una información, (Berry, Zeithaml y Parasuraman, 1993).</p> | <p>Tipo: Investigación: No experimental Descriptivo Correlacional Cuantitativo Transversal</p>  <p>Donde: O1 = Gobierno Electrónico. V.I O2 = Satisfacción del Usuario. V.D r = Relación entre las variables.</p> <p>N=3860 Usuarios. M = 350 usuarios.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario 1. Cuestionario 2.</p> |
| | | | Satisfacción del usuario | Atención | | |

Anexo 2: Instrumentos.

Cuestionario para la variable gobierno electrónico – RENIEC.

Instrucciones: La informa que nos proporcionas será solo del conociendo del investigador por tanto evalúa el gobierno electrónico de la RENIEC en el distrito de Chimbote, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes. Por favor no deje preguntas sin responder. Marca con un aspa (X) en solo uno de los recuadros que consideres que es la respuesta.

| N° | ITEMS | OPCIONES DE RESPUESTA | | |
|--------------------------------------|---|-----------------------|---------|-------|
| | Gobierno Electrónico | Siempre | A veces | Nunca |
| Dimensión Presencia | | | | |
| 01 | Considera que los trámites documentarios debieran ser necesariamente impresos o solo por el portal institucional web? | | | |
| 02 | Para proveer información al ciudadano RENIEC de tener personal capacitado y con buen carisma o solo debe hacerse por el portal web? | | | |
| 03 | La información que se recibe de RENIEC debe ser clara y transparente? | | | |
| 04 | Considera que en la RENIEC debe ser atender de una manera más sencilla y transparente? | | | |
| Dimensión Interacción | | | | |
| 05 | Los comunicados de RENIEC son masivos, son claros y con mucha precisión? | | | |
| 06 | Obtienes respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo institucional de la RENIEC? | | | |
| 07 | Los trabajadores de RENIEC te atienden de manera cordial, amable y te ayudan absolver tus consultas? | | | |
| 08 | Los trabajadores de RENIEC te permiten sentirte cómodo mientras esperas tú atención? | | | |
| Dimensión Transacción | | | | |
| 09 | Accede a contenidos del sitio web desde un celular y haces tus pagos para tus trámites de RENIEC por ese medio? | | | |
| 10 | En alguna oportunidad RENIEC envió información a su teléfono? | | | |
| 11 | Considera que el tramite online es importante en RENIEC? | | | |
| 12 | Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online en RENIEC? | | | |
| Dimensión Transformación | | | | |
| 13 | El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externos de RENIEC? | | | |
| 14 | RENIEC actualiza la información de los trámites administrativos? | | | |
| 15 | Considera que los trámites en línea agilizan la gestión de RENIEC? | | | |
| 16 | Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión? | | | |
| Muy amable por su cooperación | | | | |

Cuestionario para la satisfacción del usuario – RENIEC.

Instrucciones: La informa que nos proporcionas será solo del conociendo del investigador por tanto evalúa la satisfacción del usuario de la RENIEC en el distrito de Chimbote, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes. Por favor no deje preguntas sin responder. Marca con un aspa (X) en solo uno de los recuadros que consideres que es la respuesta.

| N° | ITEMS | OPCIONES DE RESPUESTA | | |
|--------------------------------------|--|-----------------------|---------|-------|
| | | Siempre | A veces | Nunca |
| Satisfacción del Usuario | | | | |
| Dimensión Percepciones | | | | |
| 01 | Los resultados luego de un trámite en RENIEC le son satisfactorios? | | | |
| 02 | Los resultados de un trámite en RENIEC se los recibe en la fecha en que fue programado? | | | |
| 03 | Percibe que los trabajadores de RENIEC cumplen con su palabra y dan solución a sus trámites? | | | |
| 04 | El desempeño de los trabajadores de RENIEC es muy técnico? | | | |
| Dimensión Responsabilidad | | | | |
| 05 | Los trabajadores de RENIEC brindan respuesta a tiempo a sus inconvenientes? | | | |
| 06 | Los trabajadores de RENIEC le escuchan y le dan su tiempo para que Ud. Pregunte? | | | |
| 07 | Percibe que los trabajadores de RENIEC cumplen con su trabajo en su puesto? | | | |
| 08 | Los trabajadores de RENIEC están capacitados para el puesto que desempeñan? | | | |
| Dimensión Seguridad | | | | |
| 09 | Se siente seguro cuando hace un trámite frente a un trabajador de RENIEC o por la página web? | | | |
| 10 | Creer que RENIEC brinda seguridad a los datos e información que les brindas directamente o por la web? | | | |
| 11 | Cuando hablas con un trabajador de RENIEC, notas que identifica brevemente tus necesidades? | | | |
| 12 | Los trabajadores de RENIEC te abrevian las explicaciones cuando te diriges a ellos y se dan cuenta que es lo que buscas? | | | |
| Dimensión Atención | | | | |
| 13 | Los trabajadores de la RENIEC reciben tus consejos u observaciones cuando las haces? | | | |
| 14 | Los trabajadores de RENIEC son rápidos para dar respuesta a tus inquietudes? | | | |
| 15 | Los trabajadores de RENIEC cuando visitas las instalaciones están en su puesto de trabajo? | | | |
| 16 | Los trabajadores de RENIEC están predispuesto a absolver tus problemas cuando uno de sus compañeros no lo puede hacer? | | | |
| Muy amable por su cooperación | | | | |

Anexo 3: Validez y confiabilidad.

Matriz de validación – Gobierno Electrónico.

TITULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: Gobierno Electrónico

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE – GOBIERNO ELECTRÓNICO

Elaborado por Edwin Percy Rojas Narro

Título de proyecto:

Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Chimbote, 2019

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

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | Opción de respuesta | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-------------|--|--|---------------------|---------|-------|--|----|--|----|---|----|---|----|---|---|---|---|---|--|
| | | | | Siempre | A Veces | Nunca | Relación entre la variable y dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y los ítems | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | | | | | | |
| | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | | | | |
| Variable I: Gobierno Electrónico | Presencia | Portal web Institucional | Considera que los trámites documentarios debieran ser necesariamente impresos o solo por el portal institucional web. | | | | X | | X | | X | | X | | | | | | | |
| | | | Para proveer información al ciudadano la RENIEC de tener personal capacitado y con buen carisma o solo debe hacerse por el portal web. | | | | | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Portal web Institucional | La información que se recibe de la RENIEC debe ser clara y transparente. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Considera que en la RENIEC debe ser atender de una manera más sencilla y transparente. | | | | X | | | | | | | | | | X | | X | | |
| | Interacción | Comunicación Social | Los comunicados de la RENIEC son masivos, son claros y con mucha precisión. | | | | | X | | X | | X | | X | | | | | | |
| | | | Obtienes respuestas inmediatas al enviar mensaje al | | | | X | | | | | | | | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|---|---|--|--|--|---|---|--|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | correo institucional de la RENIEC. | | | | | | | | | | | | | |
| | | Comunicación Interpersonal | Los trabajadores de la RENIEC te atienden de manera cordial, amable y te ayudan absolver tus consultas. | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | Comunicación de entretenimiento | Los comunicados de la RENIEC son masivos, son claros y con mucha precisión. | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | Transacción | Medio de pago electrónico | Accede a contenidos del sitio web desde un celular y haces tus pagos para tus tramites a la RENIEC por ese medio. | | | | X | | | X | | X | | X | | |
| | | Portal SAT móvil | En alguna oportunidad la RENIEC envió información a su teléfono. | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | Consultas de trámites en Línea | Considera que el tramite online es importante en la RENIEC. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online en la RENIEC. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | Transformación | Innovaciones Tecnológicas | El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externos de la RENIEC. | | | | X | | | X | | X | | X | | |
| | | Rediseños de Procesos | La RENIEC actualiza la información de los trámites administrativos. | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | Intercambio de Información Interinstitucionales | Considera que los trámites en línea agilizan la gestión de la RENIEC. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión. | | | | | | | | X | | X | | X | | | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Elaborado por Edwin Percy Rojas Narro

Título de proyecto:

Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Chimbote, 2019

Instrucciones:

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

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMES | Opción de respuesta | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------|--------------------------------------|---|---------------------|---------|-------|--|----|--|----|---|----|---|----|---|--|
| | | | | Siempre | A Veces | Nunca | Relación entre la variable y dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y los ítems | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | | |
| | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| Variable 2: Satisfacción del Usuario | Percepciones | Resultados | Los resultados luego de un trámite en la RENIEC le son satisfactorios. | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Los resultados de un trámite en la RENIEC se los recibe en la fecha en que fue programado. | | | | | | | | X | | X | | | |
| | | Percepciones | Percibe que los trabajadores de la RENIEC cumplen con su palabra y dan solución a sus trámites. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Desempeño | El desempeño de los trabajadores de la RENIEC es muy técnico. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | Responsabilidad | Tiempo de respuesta | Los trabajadores de la RENIEC brindan respuesta a tiempo a sus inconvenientes. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Los trabajadores de la RENIEC le escuchan y le dan su tiempo para que ud. Pregunte. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Mantiene orden en su área de trabajo | Percibe que los trabajadores RENIEC cumplen con su trabajo en su puesto. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Los trabajadores de la RENIEC están capacitados para el puesto que desempeñan. | | | | | | | | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|---|---|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|--|
| | Seguridad | Trato del personal | Se siente seguro cuando hace un trámite frente a un trabajador de la RENIEC o por la página web. | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Crees que la RENIEC brinda seguridad a los datos e información que les brindas directamente o por la web. | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Identifica las necesidades del usuario. | Cuando hablas con un trabajador de la RENIEC, notas que identifica brevemente tus necesidades. | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Los trabajadores de la RENIEC te abrevian las explicaciones cuando te diriges a ellos y se dan cuenta que es lo que buscas. | | | | | | X | | X | | X | |
| | Atención | Acepta sugerencias y recomendaciones | Los trabajadores de la RENIEC reciben tus consejos u observaciones cuando las haces. | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Los trabajadores de la RENIEC son rápidos para dar respuesta a tus inquietudes. | | | | | | | | X | | X | |
| | | Tiempo de respuesta | Los trabajadores de la RENIEC cuando visitas las instalaciones están en su puesto de trabajo. | | | | | X | | X | | X | | |
| | | Mantiene orden en su área de trabajo | Los trabajadores de la RENIEC están predispuesto a absolver tus problemas cuando uno de sus compañeros no lo puede hacer. | | | | | X | | X | | X | | |

OBSERVACIONES:

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

DATOS DEL EXPERTO:

| | | | |
|------------------------|---|------------------|--|
| Nombres y Apellidos | Antonio Francisco Casamayor Villanueva | DNI N° | |
| Institución laboral | Municipalidad Provincial del Santa | Teléfono/Celular | |
| Título profesional en: | Cosetán Público | | |
| Grado académico en: | Mg. / Dr. Administración, Gestión Pública, Recursos Humanos, Finanzas | | |

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

FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: Antonio Francisco Casamayor Villanueva

DNI N° 32362431


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
Gerente de Administración Tributaria

Mg. Francisco Casamayor Villanueva
GERENTE

Matriz de validación – Gobierno Electrónico.

TITULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: Gobierno Electrónico

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE – GOBIERNO ELECTRÓNICO

Elaborado por Edwin Percy Rojas Narro

Título de proyecto:

Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Chimbote, 2019

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

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | Opción de respuesta | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-------------|--------------------------|--|---------------------|---------|-------|--|----|--|----|---|----|---|----|--|--|
| | | | | Siempre | A Veces | Nunca | Relación entre la variable y dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y los ítems | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | | |
| | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| Variable 1: Gobierno Electrónico | Presencia | Portal web Institucional | Considera que los trámites documentarios debieran ser necesariamente impresos o solo por el portal institucional web. | | | | | | | | | X | | X | | |
| | | | Para proveer información al ciudadano la RENIEC de tener personal capacitado y con buen carisma o solo debe hacerse por el portal web. | | | | X | | | | X | | X | | | |
| | | Portal web Institucional | La información que se recibe de la RENIEC debe ser clara y transparente. | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | | Considera que en la RENIEC debe ser atender de una manera más sencilla y transparente. | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | Interacción | Comunicación Social | Los comunicados de la RENIEC son masivos, son claros y con mucha precisión. | | | | X | | | X | | X | | X | | |
| | | | Obtienes respuestas inmediatas al enviar mensaje al | | | | | | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|---|---|--|--|--|---|---|--|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | correo institucional de la RENIEC. | | | | | | | | | | | | | |
| | | Comunicación Interpersonal | Los trabajadores de la RENIEC te atienden de manera cordial, amable y te ayudan absolver tus consultas. | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | Comunicación de entretenimiento | Los comunicados de la RENIEC son masivos, son claros y con mucha precisión. | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | Transacción | Medio de pago electrónico | Accede a contenidos del sitio web desde un celular y haces tus pagos para tus trámites a la RENIEC por ese medio. | | | | X | | | X | | X | | X | | |
| | | Portal SAT móvil | En alguna oportunidad la RENIEC envió información a su teléfono. | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | Consultas de trámites en Línea | Considera que el tramite online es importante en la RENIEC. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online en la RENIEC. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | Transformación | Innovaciones Tecnológicas | El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externos de la RENIEC. | | | | X | | | X | | X | | X | | |
| | | Rediseños de Procesos | La RENIEC actualiza la información de los trámites administrativos. | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | Intercambio de Información Interinstitucionales | Considera que los trámites en línea agilizan la gestión de la RENIEC. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión. | | | | | | | | X | | X | | X | | | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Elaborado por Edwin Percy Rojas Narro

Título de proyecto:

Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Chimbote, 2019

Instrucciones:

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

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | Opción de respuesta | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------|--------------------------------------|---|---------------------|---------|-------|--|----|--|----|---|----|---|----|---|--|
| | | | | Siempre | A Veces | Nunca | Relación entre la variable y dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y los ítems | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | | |
| | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| Variable 2: Satisfacción del Usuario | Percepciones | Resultados | Los resultados luego de un trámite en la RENIEC le son satisfactorios. | | | | X | | | | X | | X | | | |
| | | | Los resultados de un trámite en la RENIEC se los recibe en la fecha en que fue programado. | | | | | | | X | | X | | | | |
| | | Percepciones | Percibe que los trabajadores de la RENIEC cumplen con su palabra y dan solución a sus trámites. | | | | | | | | X | | X | | | |
| | | Desempeño | El desempeño de los trabajadores de la RENIEC es muy técnico. | | | | | | | | X | | X | | | |
| | Responsabilidad | Tiempo de respuesta | Los trabajadores de la RENIEC brindan respuesta a tiempo a sus inconvenientes. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Los trabajadores de la RENIEC le escuchan y le dan su tiempo para que Ud. Pregunte. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Mantiene orden en su área de trabajo | Percibe que los trabajadores RENIEC cumplen con su trabajo en su puesto. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Los trabajadores de la RENIEC están capacitados para el puesto que desempeñan. | | | | | | | | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|---|---|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | Seguridad | Trato del personal | Se siente seguro cuando hace un trámite frente a un trabajador de la RENIEC o por la página web. | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | | Crees que la RENIEC brinda seguridad a los datos e información que les brindas directamente o por la web. | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | Identifica las necesidades del usuario. | Cuando hablas con un trabajador de la RENIEC, notas que identifica brevemente tus necesidades. | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Los trabajadores de la RENIEC te abrevian las explicaciones cuando te diriges a ellos y se dan cuenta que es lo que buscas. | | | | | | | X | | X | | X | |
| | Atención | Acepta sugerencias y recomendaciones | Los trabajadores de la RENIEC reciben tus consejos u observaciones cuando las haces. | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Los trabajadores de la RENIEC son rápidos para dar respuesta a tus inquietudes. | | | | | | | | | X | | X | |
| | | Tiempo de respuesta | Los trabajadores de la RENIEC cuando visitas las instalaciones están en su puesto de trabajo. | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | Mantiene orden en su área de trabajo | Los trabajadores de la RENIEC están predispuesto a absolver tus problemas cuando uno de sus compañeros no lo puede hacer. | | | | | X | | X | | X | | X | |

OBSERVACIONES:

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

DATOS DEL EXPERTO:

| | | | | |
|------------------------|---|--|------------------|-----------|
| Nombres y Apellidos | EBERTH ARBOU MEDEL PEREDA CHAVEZ | | DNI N° | 32818506 |
| Institución laboral | ESSALUD - ZONON ANCASH | | Teléfono/Celular | 944910899 |
| Título profesional en: | LICENCIADO EN ADMINISTRACION | | | |
| Grado académico en: | Mg. / Dr. Administración, Gestión Pública, Recursos Humanos, Finanzas | | | |

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 04 de Junio del 2019.

FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre:

DNI N° 32818506

Lic. Eberth Pereda Chavez
CREDITOS Y COBRANZAS
DIVISION DE FINANZAS - GRAAH
AES Salud

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: Gobierno Electrónico

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE – GOBIERNO ELECTRÓNICO

Elaborado por Edwin Percy Rojas Narro

Título de proyecto:

Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Chimbote, 2019

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

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | Opción de respuesta | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-------------|----------------------------|--|---------------------|---------|-------|--|----|--|----|---|----|---|----|---|--|
| | | | | Siempre | A Veces | Nunca | Relación entre la variable y dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y los ítems | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | | |
| | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| Variable 1: Gobierno Electrónico | Presencia | Portal web Institucional | Considera que los trámites documentarios debieran ser necesariamente impresos o solo por el portal institucional web. | | | | X | | | | X | | X | | | |
| | | | Para proveer información al ciudadano la RENIEC de tener personal capacitado y con buen carisma o solo debe hacerse por el portal web. | | | | | | X | | X | | X | | | |
| | | Portal web Institucional | La información que se recibe de la RENIEC debe ser clara y transparente | | | | | | X | | X | | X | | | |
| | | | Considera que en la RENIEC debe ser atender de una manera más sencilla y transparente. | | | | | | X | | X | | X | | | |
| | Interacción | Comunicación Social | Los comunicados de la RENIEC son masivos, son claros y con mucha precisión. | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | Obtienes respuestas inmediatas al enviar mensaje al correo institucional de la RENIEC. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Comunicación Interpersonal | Los trabajadores de la RENIEC te atienden de manera cordial, amable y te ayudan absolver tus | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|--|---|---|--|--|--|---|--|---|---|---|---|---|---|
| | | | consultas. | | | | | | | | | | | |
| | | Comunicación de entretenimiento | Los comunicados de la RENIEC son masivos, son claros y con mucha precisión. | | | | | | | X | | X | | X |
| Transacción | | Medio de pago electrónico | Accede a contenidos del sitio web desde un celular y haces tus pagos para tus trámites a la RENIEC por ese medio. | | | | X | | | X | | X | | X |
| | | Portal SAT móvil | En alguna oportunidad la RENIEC envió información a su teléfono. | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Consultas de trámites en Línea | Considera que el tramite online es importante en la RENIEC. | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Es posible hacer el seguimiento de algún trámite vía online en la RENIEC. | | | | | | X | | X | | X | |
| Transformación | | Innovaciones Tecnológicas | El portal web cuenta con trámites en línea para los usuarios internos y externos de la RENIEC. | | | | X | | | X | | X | | X |
| | | Rediseños de Procesos | La RENIEC actualiza la información de los trámites administrativos. | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Intercambio de Información Interinstitucionales | Considera que los trámites en línea agilizan la gestión de la RENIEC. | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Los trámites en línea reducen tiempo y dinero en la gestión. | | | | | | X | | X | | X | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Elaborado por Edwin Percy Rojas Narro

Título de proyecto:

Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Chimbote, 2019

Instrucciones:

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

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | Opción de respuesta | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------|--------------------------------------|---|---------------------|---------|-------|--|----|--|----|---|----|---|----|---|--|
| | | | | Siempre | A Veces | Nunca | Relación entre la variable y dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y los ítems | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | | |
| | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| Variable 2: Satisfacción del Usuario | Percepciones | Resultados | Los resultados luego de un trámite en la RENIEC le son satisfactorios. | | | | X | | | | | | X | | X | |
| | | | Los resultados de un trámite en la RENIEC se los recibe en la fecha en que fue programado. | | | | | | | | X | | X | | | |
| | | Percepciones | Percibe que los trabajadores de la RENIEC cumplen con su palabra y dan solución a sus trámites. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Desempeño | El desempeño de los trabajadores de la RENIEC es muy técnico. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | Responsabilidad | Tiempo de respuesta | Los trabajadores de la RENIEC brindan respuesta a tiempo a sus inconvenientes. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Los trabajadores de la RENIEC le escuchan y le dan su tiempo para que Ud. Pregunte. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Mantiene orden en su área de trabajo | Percibe que los trabajadores RENIEC cumplen con su trabajo en su puesto. | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | | Los trabajadores de la RENIEC están | | | | | | | | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | capacitados para el puesto que desempeñan. | | | | | | | | | | | |
| Seguridad | Trato del personal | Se siente seguro cuando hace un trámite frente a un trabajador de la RENIEC o por la página web. | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Crees que la RENIEC brinda seguridad a los datos e información que les brindas directamente o por la web. | | | | | | | X | | X | | X | |
| | Identifica las necesidades del usuario. | Cuando hablas con un trabajador de la RENIEC, notas que identifica brevemente tus necesidades. | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Los trabajadores de la RENIEC te abrevian las explicaciones cuando te diriges a ellos y se dan cuenta que es lo que buscas. | | | | | | | X | | X | | X | |
| Atención | Acepta sugerencias y recomendaciones | Los trabajadores de la RENIEC reciben tus consejos u observaciones cuando las haces. | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Los trabajadores de la RENIEC son rápidos para dar respuesta a tus inquietudes. | | | | | | | | | X | | X | |
| | Tiempo de respuesta | Los trabajadores de la RENIEC cuando visitas las instalaciones están en su puesto de trabajo. | | | | | | X | | X | | X | | |
| | Mantiene orden en su área de trabajo | Los trabajadores de la RENIEC están predispuesto a absolver tus problemas cuando uno de sus compañeros no lo puede hacer. | | | | | | X | | X | | X | | |

OBSERVACIONES:

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

DATOS DEL EXPERTO:

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

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote,⁰²..... de Junio del 2019.


FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: OSCAR A. ROBLES VILLANUEVA

DNI N° 32762171

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

Prueba de confiabilidad del gobierno electrónico – RENIEC.

| SUJETOS | PREGUNTAS | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|---------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | |
| 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 42 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 39 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 38 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 38 |
| 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 38 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 26 |
| 7 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 23 |
| 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 31 |
| 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 28 |
| 11 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 31 |
| 12 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 |
| 13 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 14 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 26 |
| 15 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 28 |

Resultados:

Resumen de procesamiento de casos

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Casos Válido | 15 | 100,0 |
| Excluido ^a | 0 | ,0 |
| Total | 15 | 100,0 |

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

Estadísticas de elemento

| | Media | Desv. Desviación | N |
|-----|-------|------------------|----|
| P1 | 2,47 | ,516 | 15 |
| P2 | 2,33 | ,724 | 15 |
| P3 | 2,07 | ,704 | 15 |
| P4 | 2,20 | ,561 | 15 |
| P5 | 1,93 | ,594 | 15 |
| P6 | 2,13 | ,640 | 15 |
| P7 | 1,93 | ,458 | 15 |
| P8 | 2,13 | ,640 | 15 |
| P9 | 1,93 | ,594 | 15 |
| P10 | 1,93 | ,704 | 15 |
| P11 | 1,93 | ,799 | 15 |
| P12 | 1,80 | ,561 | 15 |
| P13 | 1,87 | ,640 | 15 |

| | | | |
|-----|------|------|----|
| P14 | 2,00 | ,655 | 15 |
| P15 | 1,93 | ,704 | 15 |
| P16 | 1,93 | ,594 | 15 |

Alfa de Cronbach:

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------------|-------------------|
| ,892 | 16 |

Análisis:

A partir de los resultados obtenidos se puede apreciar un valor de Alfa de Cronbach de 0.892, analizado como confiable y puede ser aplicado a la muestra de estudio.

Prueba de confiabilidad de la satisfacción del usuario

| SUJETOS | PREGUNTAS | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|----------------------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 36 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 29 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 39 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 42 |
| 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 40 |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 40 |
| 7 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 35 |
| 8 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 24 |
| 9 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 32 |
| 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 32 |
| 11 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 31 |
| 12 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 31 |
| 13 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 30 |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 24 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 |
| VARIANZ A | 0, 6 | 0, 7 | 0, 6 | 0, 6 | 0, 5 | 0, 5 | 0, 5 | 0, 5 | 0, 6 | 0, 4 | 0, 7 | 0, 5 | 0, 7 | 0, 3 | 0, 6 | 0, 5 | 39,2 |

Resultados:

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

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

Estadísticas de elemento

| | Media | Desv. Desviación | N |
|-----|-------|---------------------|----|
| P1 | 1,93 | ,799 | 15 |
| P2 | 2,00 | ,845 | 15 |
| P3 | 2,27 | ,799 | 15 |
| P4 | 2,07 | ,799 | 15 |
| P5 | 2,27 | ,704 | 15 |
| P6 | 2,00 | ,756 | 15 |
| P7 | 1,93 | ,704 | 15 |
| P8 | 1,93 | ,799 | 15 |
| P9 | 2,13 | ,640 | 15 |
| P10 | 1,93 | ,884 | 15 |
| P11 | 2,07 | ,704 | 15 |

| | | | |
|-----|------|------|----|
| P12 | 2,00 | ,845 | 15 |
| P13 | 2,07 | ,594 | 15 |
| P14 | 1,87 | ,834 | 15 |
| P15 | 1,87 | ,743 | 15 |
| P16 | 2,00 | ,756 | 15 |

1.2. Alfa de Cronbach:

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,828 | 16 |

1.3. Análisis:

A partir de los resultados obtenidos se puede apreciar un valor de Alfa de Cronbach de 0.828, analizado como confiable y puede ser aplicado a la muestra de estudio.

Anexo 4: Base de datos.

| TABULACION SOBRE LA GESTIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|---|---|---|-----|-------------|---|---|---|-----|-------------|----|----|----|-----|----------------|----|----|----|-----|----------------|
| Sujetos | PREGUNTAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | VARIABLE TOTAL |
| | PRESENCIA | | | | | INTERACCIÓN | | | | | TRANSACCIÓN | | | | | TRANSFORMACIÓN | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | SUB | 5 | 6 | 7 | 8 | SUB | 9 | 10 | 11 | 12 | SUB | 13 | 14 | 15 | 16 | SUB | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | 39 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 38 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 34 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 3 | 1 | 1 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 36 |
| 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 42 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 38 |
| 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 36 |
| 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 39 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 38 |
| 10 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 27 |
| 11 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 7 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 12 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 32 |
| 13 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 26 |
| 14 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 22 |
| 15 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 24 |
| 16 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 24 |
| 17 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 25 |
| 18 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 26 |
| 19 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 24 |
| 20 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 25 |
| 21 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 27 |
| 22 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 37 |
| 23 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 39 |
| 24 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 35 |
| 25 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 30 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 42 |
| 27 | 2 | 3 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 41 |
| 28 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 29 |
| 29 | 3 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 1 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 41 |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 36 |
| 31 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 31 |
| 32 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 33 |
| 33 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 26 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 34 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 33 |
| 35 | 2 | 3 | 2 | 3 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9 | 25 |
| 36 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9 | 27 |
| 37 | 2 | 2 | 3 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 24 |
| 38 | 2 | 2 | 1 | 3 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 28 |
| 39 | 3 | 3 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 23 |
| 40 | 2 | 3 | 3 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 24 |
| 41 | 1 | 3 | 3 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 29 |
| 42 | 1 | 3 | 2 | 1 | 10 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 33 |
| 43 | 1 | 2 | 2 | 1 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 36 |
| 44 | 2 | 1 | 1 | 1 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 33 |
| 45 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 3 | 3 | 8 | 34 |
| 46 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 25 |
| 47 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 30 |
| 48 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 29 |
| 49 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9 | 32 |
| 50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 31 |
| 51 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 33 |
| 52 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 37 |
| 53 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 33 |
| 54 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 31 |
| 55 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 31 |
| 56 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | 30 |
| 57 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 29 |
| 58 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 32 |
| 59 | 3 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | 3 | 3 | 1 | 1 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 34 |
| 60 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 29 |
| 61 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 1 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 29 |
| 62 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 29 |
| 63 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 30 |
| 64 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 30 |
| 65 | 3 | 1 | 3 | 2 | 9 | 1 | 3 | 1 | 3 | 8 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 31 |
| 66 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 29 |
| 67 | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 30 |
| 68 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 32 |
| 69 | 2 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 30 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 43 |
| 71 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 45 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 43 |
| 73 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 41 |
| 74 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 44 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 44 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 43 |
| 77 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 39 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 78 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 42 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 40 |
| 80 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 38 |
| 81 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 27 |
| 82 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 25 |
| 83 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 31 |
| 84 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 34 |
| 85 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 27 |
| 86 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 30 |
| 87 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 30 |
| 88 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 32 |
| 89 | 2 | 3 | 3 | 1 | 7 | 1 | 2 | 3 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 28 |
| 90 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 27 |
| 91 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 26 |
| 92 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 25 |
| 93 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 32 |
| 94 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 30 |
| 95 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 30 |
| 96 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 36 |
| 97 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 36 |
| 98 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 36 |
| 99 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 36 |
| 100 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 35 |
| 101 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 37 |
| 102 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 30 |
| 103 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 27 |
| 104 | 1 | 3 | 3 | 1 | 8 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 35 |
| 105 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 34 |
| 106 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 28 |
| 107 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 34 |
| 108 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 3 | 1 | 1 | 2 | 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 28 |
| 109 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 32 |
| 110 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 31 |
| 111 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 26 |
| 112 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 26 |
| 113 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9 | 29 |
| 114 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9 | 23 |
| 115 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 30 |
| 116 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 3 | 1 | 3 | 8 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 30 |
| 117 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 28 |
| 118 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 36 |
| 119 | 3 | 2 | 3 | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 9 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 32 |
| 120 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 35 |
| 121 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 31 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 122 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 33 |
| 123 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9 | 32 |
| 124 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 125 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 41 |
| 126 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 41 |
| 127 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 42 |
| 128 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 42 |
| 129 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 40 |
| 130 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 37 |
| 131 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 41 |
| 132 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 38 |
| 133 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 38 |
| 134 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 40 |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 2 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 33 |
| 136 | 3 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 31 |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 32 |
| 138 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 3 | 3 | 1 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 42 |
| 139 | 2 | 3 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 3 | 3 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 30 |
| 140 | 2 | 3 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 40 |
| 141 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 7 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 32 |
| 142 | 2 | 1 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 35 |
| 143 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 3 | 1 | 7 | 3 | 1 | 1 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 31 |
| 144 | 2 | 1 | 3 | 1 | 10 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 37 |
| 145 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 29 |
| 146 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 28 |
| 147 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9 | 31 |
| 148 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9 | 28 |
| 149 | 2 | 2 | 1 | 2 | 6 | 3 | 1 | 2 | 1 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 29 |
| 150 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 30 |
| 151 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 30 |
| 152 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 31 |
| 153 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 31 |
| 154 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 28 |
| 155 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 26 |
| 156 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 25 |
| 157 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 1 | 1 | 3 | 3 | 8 | 34 |
| 158 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 32 |
| 159 | 3 | 2 | 1 | 1 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 3 | 1 | 1 | 9 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 33 |
| 160 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 30 |
| 161 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 1 | 1 | 7 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9 | 32 |
| 162 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 30 |
| 163 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 33 |
| 164 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 32 |
| 165 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 29 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 166 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 32 |
| 167 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 26 |
| 168 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | 31 |
| 169 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 25 |
| 170 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 32 |
| 171 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 28 |
| 172 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 31 |
| 173 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 33 |
| 174 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9 | 34 |
| 175 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 30 |
| 176 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 29 |
| 177 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 32 |
| 178 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 33 |
| 179 | 2 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 28 |
| 180 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 34 |
| 181 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 33 |
| 182 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 9 | 29 |
| 183 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | 31 |
| 184 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 29 |
| 185 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 | 30 |
| 186 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 | 31 |
| 187 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 27 |
| 188 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 32 |
| 189 | 1 | 3 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 29 |
| 190 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 22 |
| 191 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 23 |
| 192 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 29 |
| 193 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 25 |
| 194 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 24 |
| 195 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 23 |
| 196 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 29 |
| 197 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 23 |
| 198 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 24 |
| 199 | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 24 |
| 200 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 24 |
| 201 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 202 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 26 |
| 203 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 26 |
| 204 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 26 |
| 205 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 23 |
| 206 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 26 |
| 207 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 24 |
| 208 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 20 |
| 209 | 2 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 24 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 210 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 24 |
| 211 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 26 |
| 212 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 28 |
| 213 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 25 |
| 214 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 26 |
| 215 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 25 |
| 216 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 26 |
| 217 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 26 |
| 218 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 26 |
| 219 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 25 |
| 220 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 25 |
| 221 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 26 |
| 222 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 30 |
| 223 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 32 |
| 224 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 34 |
| 225 | 2 | 3 | 3 | 1 | 9 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | 32 |
| 226 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 26 |
| 227 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 35 |
| 228 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 33 |
| 229 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9 | 2 | 3 | 1 | 3 | 10 | 3 | 2 | 1 | 2 | 9 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 38 |
| 230 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 35 |
| 231 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 28 |
| 232 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 33 |
| 233 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 30 |
| 234 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 32 |
| 235 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 26 |
| 236 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 28 |
| 237 | 3 | 3 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 7 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 26 |
| 238 | 2 | 3 | 3 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 29 |
| 239 | 1 | 3 | 3 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 26 |
| 240 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 2 | 6 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | 25 |
| 241 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 3 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 27 |
| 242 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9 | 3 | 1 | 3 | 1 | 6 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 | 31 |
| 243 | 3 | 1 | 3 | 1 | 6 | 2 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 6 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 31 |
| 244 | 2 | 1 | 2 | 1 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 36 |
| 245 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 33 |
| 246 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 29 |
| 247 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 30 |
| 248 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 30 |
| 249 | 2 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 29 |
| 250 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 32 |
| 251 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 28 |
| 252 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 3 | 1 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 29 |
| 253 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 30 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 254 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 27 |
| 255 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 31 |
| 256 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 32 |
| 257 | 3 | 1 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 30 |
| 258 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 25 |
| 259 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | 3 | 3 | 1 | 3 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 28 |
| 260 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 25 |
| 261 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 26 |
| 262 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 26 |
| 263 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 26 |
| 264 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 25 |
| 265 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 23 |
| 266 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 27 |
| 267 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 28 |
| 268 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 26 |
| 269 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 30 |
| 270 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 24 |
| 271 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 25 |
| 272 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 21 |
| 273 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 26 |
| 274 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 27 |
| 275 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 23 |
| 276 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 27 |
| 277 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 21 |
| 278 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 27 |
| 279 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 21 |
| 280 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 25 |
| 281 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 31 |
| 282 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 27 |
| 283 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 23 |
| 284 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 22 |
| 285 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 24 |
| 286 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 23 |
| 287 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 21 |
| 288 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 23 |
| 289 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 20 |
| 290 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 24 |
| 291 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 28 |
| 292 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9 | 1 | 1 | 3 | 3 | 8 | 32 |
| 293 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 33 |
| 294 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 30 |
| 295 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 34 |
| 296 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9 | 31 |
| 297 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 32 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 298 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 35 |
| 299 | 1 | 2 | 3 | 1 | 6 | 3 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 34 |
| 300 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 31 |
| 301 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 33 |
| 302 | 1 | 3 | 3 | 1 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 33 |
| 303 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | 31 |
| 304 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 25 |
| 305 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 28 |
| 306 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 32 |
| 307 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 28 |
| 308 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 28 |
| 309 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 25 |
| 310 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 28 |
| 311 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 26 |
| 312 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 29 |
| 313 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 30 |
| 314 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 30 |
| 315 | 3 | 1 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 39 |
| 316 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 39 |
| 317 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 44 |
| 318 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 41 |
| 319 | 2 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 43 |
| 320 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 1 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 40 |
| 321 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 33 |
| 322 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | 30 |
| 323 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 28 |
| 324 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 28 |
| 325 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 32 |
| 326 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 32 |
| 327 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 30 |
| 328 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 1 | 1 | 2 | 7 | 32 |
| 329 | 2 | 3 | 1 | 1 | 7 | 2 | 1 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 1 | 3 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 30 |
| 330 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 33 |
| 331 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 42 |
| 332 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 41 |
| 333 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 41 |
| 334 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 1 | 3 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 39 |
| 335 | 3 | 2 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 39 |
| 336 | 3 | 2 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 41 |
| 337 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 | 3 | 3 | 1 | 3 | 11 | 3 | 1 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 43 |
| 338 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 39 |
| 339 | 2 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 40 |
| 340 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 40 |
| 341 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 34 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 342 | 3 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 30 |
| 343 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 29 |
| 344 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 26 |
| 345 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 26 |
| 346 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 24 |
| 347 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 9 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 29 |
| 348 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 26 |
| 349 | 2 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 26 |
| 350 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 26 |

TABULACION SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO

| Sujetos | PREGUNTAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | VARIABLE TOTAL |
|---------|--------------|---|---|---|-----|-----------------|---|---|---|-----|-----------|----|----|----|-----|----------|----|----|----|-----|----------------|
| | Percepciones | | | | | Responsabilidad | | | | | Seguridad | | | | | Atención | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | SUB | 5 | 6 | 7 | 8 | SUB | 9 | 10 | 11 | 12 | SUB | 13 | 14 | 15 | 16 | SUB | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 34 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 32 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 37 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 | 3 | 1 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 1 | 9 | 37 |
| 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 36 |
| 6 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 40 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 41 |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 42 |
| 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 1 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 41 |
| 10 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 24 |
| 11 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 31 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 30 |
| 13 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 3 | 1 | 1 | 3 | 8 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 30 |
| 14 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 23 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 29 |
| 16 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 27 |
| 17 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 21 |
| 18 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 27 |
| 19 | 2 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 23 |
| 20 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 25 |
| 21 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 27 |
| 22 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 33 |
| 23 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 38 |
| 24 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 35 |
| 25 | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 29 |
| 26 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 40 |
| 27 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 41 |
| 28 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 29 |
| 29 | 3 | 3 | 2 | 1 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 1 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 41 |
| 30 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 39 |
| 31 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 32 |
| 32 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 33 |
| 33 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 33 |
| 34 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | 33 |
| 35 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 1 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 29 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 36 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 26 |
| 37 | 3 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 24 |
| 38 | 2 | 2 | 1 | 3 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 3 | 2 | 2 | 6 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 26 |
| 39 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 26 |
| 40 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 25 |
| 41 | 1 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 28 |
| 42 | 2 | 2 | 1 | 1 | 10 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 | 2 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 36 |
| 43 | 1 | 2 | 1 | 1 | 11 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 11 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 39 |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 34 |
| 45 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 28 |
| 46 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 27 |
| 47 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 24 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 26 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 26 |
| 50 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 27 |
| 51 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 29 |
| 52 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 27 |
| 53 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 1 | 2 | 1 | 3 | 7 | 32 |
| 54 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 29 |
| 55 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 30 |
| 56 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 27 |
| 57 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 31 |
| 58 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 28 |
| 59 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 3 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 29 |
| 60 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 26 |
| 61 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 31 |
| 62 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 28 |
| 63 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 33 |
| 64 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 27 |
| 65 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 35 |
| 66 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 26 |
| 67 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 32 |
| 68 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 30 |
| 69 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 34 |
| 70 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 41 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 38 |
| 72 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 39 |
| 73 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 39 |
| 74 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 36 |
| 75 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 39 |
| 76 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 40 |
| 77 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 38 |
| 78 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 40 |
| 79 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 37 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 80 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 44 |
| 81 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 30 |
| 82 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 33 |
| 83 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 31 |
| 84 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 34 |
| 85 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 34 |
| 86 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 32 |
| 87 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 35 |
| 88 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 30 |
| 89 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 1 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 32 |
| 90 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 30 |
| 91 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 34 |
| 92 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 32 |
| 93 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 33 |
| 94 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 34 |
| 95 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 33 |
| 96 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 35 |
| 97 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 34 |
| 98 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 1 | 3 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 39 |
| 99 | 2 | 3 | 2 | 1 | 10 | 1 | 2 | 3 | 3 | 8 | 1 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 35 |
| 100 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 39 |
| 101 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 41 |
| 102 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 1 | 3 | 3 | 1 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 39 |
| 103 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 39 |
| 104 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 36 |
| 105 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 40 |
| 106 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 37 |
| 107 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 32 |
| 108 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 33 |
| 109 | 2 | 2 | 3 | 1 | 9 | 1 | 1 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 36 |
| 110 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 37 |
| 111 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | 31 |
| 112 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 38 |
| 113 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 37 |
| 114 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 36 |
| 115 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 41 |
| 116 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 37 |
| 117 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 41 |
| 118 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 36 |
| 119 | 1 | 3 | 2 | 1 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 1 | 2 | 1 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 39 |
| 120 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 37 |
| 121 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 42 |
| 122 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 33 |
| 123 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 36 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 124 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 42 |
| 125 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 37 |
| 126 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 39 |
| 127 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 41 |
| 128 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 41 |
| 129 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 130 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 36 |
| 131 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 40 |
| 132 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 40 |
| 133 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 40 |
| 134 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 42 |
| 135 | 3 | 2 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 43 |
| 136 | 2 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 39 |
| 137 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 39 |
| 138 | 3 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 35 |
| 139 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 42 |
| 140 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 37 |
| 141 | 1 | 2 | 2 | 1 | 11 | 1 | 1 | 1 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 41 |
| 142 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 11 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 32 |
| 143 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 32 |
| 144 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 | 1 | 1 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 1 | 1 | 11 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 36 |
| 145 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 26 |
| 146 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 26 |
| 147 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 32 |
| 148 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 32 |
| 149 | 2 | 1 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 32 |
| 150 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 1 | 2 | 1 | 3 | 7 | 31 |
| 151 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 30 |
| 152 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 25 |
| 153 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 28 |
| 154 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 29 |
| 155 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 31 |
| 156 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 157 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 31 |
| 158 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 28 |
| 159 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 31 |
| 160 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 28 |
| 161 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 28 |
| 162 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 30 |
| 163 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 25 |
| 164 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 27 |
| 165 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 25 |
| 166 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 28 |
| 167 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 29 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 168 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 32 |
| 169 | 2 | 1 | 3 | 2 | 6 | 3 | 1 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 3 | 6 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 28 |
| 170 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 32 |
| 171 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 33 |
| 172 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 31 |
| 173 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 32 |
| 174 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 33 |
| 175 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 37 |
| 176 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 34 |
| 177 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 30 |
| 178 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 28 |
| 179 | 2 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 3 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 29 |
| 180 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 32 |
| 181 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 32 |
| 182 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 30 |
| 183 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 35 |
| 184 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 28 |
| 185 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 36 |
| 186 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 29 |
| 187 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 36 |
| 188 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 33 |
| 189 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 36 |
| 190 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 28 |
| 191 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 28 |
| 192 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 31 |
| 193 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 28 |
| 194 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 30 |
| 195 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 23 |
| 196 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 28 |
| 197 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 28 |
| 198 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 199 | 2 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 27 |
| 200 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 27 |
| 201 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 24 |
| 202 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 25 |
| 203 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 25 |
| 204 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 25 |
| 205 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 26 |
| 206 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 24 |
| 207 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 25 |
| 208 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 28 |
| 209 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 25 |
| 210 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 25 |
| 211 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 25 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 212 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 213 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 26 |
| 214 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 27 |
| 215 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 29 |
| 216 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 27 |
| 217 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 27 |
| 218 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 28 |
| 219 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 28 |
| 220 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 26 |
| 221 | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 30 |
| 222 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | 30 |
| 223 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 32 |
| 224 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 31 |
| 225 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 29 |
| 226 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 32 |
| 227 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 30 |
| 228 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 31 |
| 229 | 1 | 3 | 3 | 3 | 7 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 32 |
| 230 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 32 |
| 231 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 35 |
| 232 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 29 |
| 233 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 32 |
| 234 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 3 | 1 | 3 | 2 | 9 | 30 |
| 235 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 | 31 |
| 236 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 30 |
| 237 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 30 |
| 238 | 2 | 2 | 3 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 31 |
| 239 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 8 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 28 |
| 240 | 1 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 3 | 7 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 28 |
| 241 | 1 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 1 | 3 | 2 | 8 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 31 |
| 242 | 1 | 2 | 2 | 3 | 6 | 3 | 1 | 2 | 1 | 8 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 31 |
| 243 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 33 |
| 244 | 1 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 31 |
| 245 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 34 |
| 246 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 31 |
| 247 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | 29 |
| 248 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 33 |
| 249 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 7 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 29 |
| 250 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 34 |
| 251 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 32 |
| 252 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 36 |
| 253 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 35 |
| 254 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 31 |
| 255 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 30 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 256 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 34 |
| 257 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 32 |
| 258 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 34 |
| 259 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 30 |
| 260 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 30 |
| 261 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 26 |
| 262 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 24 |
| 263 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 30 |
| 264 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 29 |
| 265 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 26 |
| 266 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 30 |
| 267 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 28 |
| 268 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 25 |
| 269 | 2 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 29 |
| 270 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 30 |
| 271 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 26 |
| 272 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 28 |
| 273 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 27 |
| 274 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 26 |
| 275 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 27 |
| 276 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 25 |
| 277 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 29 |
| 278 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 28 |
| 279 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 29 |
| 280 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 21 |
| 281 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 22 |
| 282 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 26 |
| 283 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 23 |
| 284 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 26 |
| 285 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 24 |
| 286 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 24 |
| 287 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 26 |
| 288 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 26 |
| 289 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 25 |
| 290 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 25 |
| 291 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 3 | 7 | 32 |
| 292 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 30 |
| 293 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 31 |
| 294 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 1 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 32 |
| 295 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 35 |
| 296 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 31 |
| 297 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 30 |
| 298 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 22 | 28 | 1 | 2 | 1 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 53 |
| 299 | 3 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 31 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 300 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 33 |
| 301 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 29 |
| 302 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 35 |
| 303 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 28 |
| 304 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 3 | 1 | 3 | 2 | 9 | 32 |
| 305 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 29 |
| 306 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 33 |
| 307 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 33 |
| 308 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 30 |
| 309 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 34 |
| 310 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 31 |
| 311 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 30 |
| 312 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 32 |
| 313 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 33 |
| 314 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 1 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 31 |
| 315 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 | 36 |
| 316 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 40 |
| 317 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 40 |
| 318 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 41 |
| 319 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 38 |
| 320 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 42 |
| 321 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 29 |
| 322 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 30 |
| 323 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 27 |
| 324 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 29 |
| 325 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 30 |
| 326 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 26 |
| 327 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 29 |
| 328 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 329 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 30 |
| 330 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 35 |
| 331 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 36 |
| 332 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 37 |
| 333 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 35 |
| 334 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 39 |
| 335 | 3 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 39 |
| 336 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 39 |
| 337 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 38 |
| 338 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 39 |
| 339 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 40 |
| 340 | 2 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 42 |
| 341 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 28 |
| 342 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 28 |
| 343 | 2 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 28 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 344 | 2 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 27 |
| 345 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 27 |
| 346 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 26 |
| 347 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 23 |
| 348 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 26 |
| 349 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 22 |
| 350 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 24 |

Anexo 5: Autorización de la aplicación del instrumento.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

LA JEFATURA REGIONAL 5 CHIMBOTE

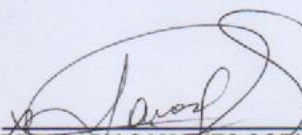
Expiden la presente CONSTANCIA a:


Bach. ROJAS NARRO EDWIN PERCY

Alumno de la escuela de Post Grado de la UCV, en la aplicación de su instrumento de investigación a los usuarios de nuestra representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado "**GOBIERNO ELECTRONICO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL, (RENIEC) CHIMBOTE, 2019**".

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines antes expuesto.

Dado y firmado en Chimbote, el 10 de Junio de 2019


DRA. LADY CAMONES SORIANO
Jefa Regional Chimbote
RENIEC



1. TITULO: “Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote, 2019”

2. AUTOR: Edwin Percy Rojas Narro

Correo electrónico: edronape@hotmail.com

3. RESUMEN: La presente investigación se desarrolló con el objetivo de analizar la relación entre el gobierno electrónico en la satisfacción del usuario del Registro de Identificación y Estado Civil-Chimbote, 2019.

El tipo de estudio es no experimental, explicativo, según su carácter la investigación es cuantitativa, con diseño correlacional, de corte transversal, se trabajó con un muestreo Probabilístico con una muestra de 350 usuarios, con un cuestionario del gobierno electrónico y satisfacción del usuario. los resultados muestran una correlación positiva considerable, con un valor de $Rho = 0.672$, dando a conocer que el gobierno electrónico es favorable para mantener a los usuarios de RENIEC satisfechos con las nuevas modalidades de tramites en línea a través del portal web de la institución, se concluye que existe relación directa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, los resultados de la prueba de hipótesis el valor alcanzado es de $Rho = 0.672$ con lo que existe una relación directa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, comprobando la hipótesis.

4. PALABRAS CLAVES: Gobierno electrónico, Satisfacción del usuario, Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC.s).

5. ABSTRACT: The present investigation was developed with the objective of analyzing the relationship between electronic government in the satisfaction of the user of the Registry of Identification and Civil Status-Chimbote, 2019.

The type of study is non-experimental, explanatory, according to its nature the research is quantitative, with a correlational design, cross-sectional, a Probabilistic sampling was carried out with a sample of 350 users, with a questionnaire of electronic government and user satisfaction. The results show a considerable positive correlation, with a value of $Rho = 0.672$, making it known that the electronic government is favorable in order to keep RENIEC users satisfied with the new modalities of online procedures through the institution's web portal, it is concluded that there is a direct relationship between electronic government and user satisfaction, the results are analyzed as a highly significant

correlation with an achieved value of $Rho = 0.672$ with which there is a direct relationship between electronic government and user satisfaction, Checking the hypothesis.

6. KEYWORDS: Electronic government, user satisfaction, information and communication technologies (ICTs).

7. INTRODUCCIÓN:

Al asumir el gobierno electrónico a manera un derecho de los ciudadanos, se debe entender que las tecnológicas en poder de las personas, se han transformado en los caudales aptos para transparentar la rendición de cuentas, En lo que concierne a Perú, tenemos a Iriarte (2018) que sostiene que, en Perú en la parte privada está creando la mejora de la sociedad de datos, que aún no ha pensado profundamente sobre la motivación peruana avanzada para el Bicentenario; Las asociaciones estatales deberían establecer bien los planes operativos institucionales, los ejercicios deberían organizarse e identificarse con un límite de trabajo, en función con la utilización del gobierno electrónico. Nuevamente, merece la pena mencionar que los trabajadores del estado en una tasa enorme no son naturales, significativamente menos preparados para lidiar con estos cambios electrónicos, de esta manera, es fundamental el fortalecimiento y la preparación perpetua para lograr su empapamiento en la nueva innovación; Al no ver al Gobierno electrónico a manera de otro tipo de asociación entre las administraciones de las distintas naciones con sus residentes, procederían con un estado inútil, no directo, derrochador, burocratizado y aflojado (Arista ,2017).

Otros estudios en el ámbito internacional, a manera Arias y Laica (2015) con su estudio denominado “Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador”, llegando a la conclusión que el gobierno electrónico es la razón clave para el desarrollo de las TIC y el mejoramiento social y financiero de un público en general, con estos resultados planteados que las organizaciones abiertas deberían poner más énfasis en el avance y la ejecución de los gobiernos electrónicos en los diversos elementos abiertos de la nación y puede ser utilizado a manera de modelo en diferentes naciones e identificado con administración abierta.

Los aportes de Labán y Dávila (2014), con su estudio denominado “Participación ciudadana relacionada con el gobierno electrónico en la Municipalidad de san isidro, 2013”, llegando a las conclusiones que existe una conexión crítica entre la cooperación nativa y el gobierno electrónico, ya que se observó un coeficiente de relación de $r = 210$, con $p = 0.000$ ($p < .05$), además, Asimismo, se infirió que existe una conexión notable entre

la medición de afiliación y el gobierno electrónico, ya que se observó un coeficiente de relación de $r = 163$ con $p = 0.003$, con este aporte la población puede recurrir a extraer información de la inversión que realiza la municipalidad por medio del portal de transparencia (p.05).

A nivel local se tiene los estudios de Allauca (2017), quién en su tesis “Gobierno electrónico a manera medio de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la Región Ancash 2014-2015”, llegó a concluir: El final que sobresale es que el 85 por ciento de los encuestados reconocen que el gobierno electrónico tiene un nivel objetivo de imparcialidad en la administración de los Gobiernos Locales de la Región de Ancash.

Entre los tratadistas que estudian el gobierno electrónico se encontró a La Dr. Viega (2010), quién manifiesta que El gobierno electrónico no tiene un sitio atractivo, ni es esencialmente la posibilidad de obtener datos a través de Internet; Las dimensiones consideradas en la variable Gobierno electrónico se han considerado presencia, interacción, transacción y transformación. En el trabajo de investigación se está tratando la variable Satisfacción del usuario: percepción, responsabilidad, seguridad, atención. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). en el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio implica satisfacer lo que el cliente en expectativa de la empresa que brinda un servicio, de esta forma, compara esa medición con la estimación de lo que el cliente identifica de ese servicio en esa brecha entre las dos discrepancias entre lo que el cliente espera del servicio y lo que identifica del mismo y esto depende mucho del que atiende el servicio, se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad. Esta sensación es medible en la medida que es sujeto a evaluación al hacerse un juicio de valor de los objetivos y expectativas de los logros alcanzados, estos aportes confirman lo hallado en los resultados de la tesis de investigación.

Por tanto, de lo expresado líneas arriba se formuló el siguiente problema de investigación, ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil –Chimbote ,2019?

Asimismo, la investigación se justifica por conveniencia, dado que los temas elegidos buscan determinar la información que tiene el ciudadano en cuanto al uso del Gobierno Electrónico y las ventajas que estas ofrecen en el sentido que su aplicación está orientada hacia un estado moderno acorde con estos tiempos de la tecnología y sus beneficios y evaluar el grado de desconocimiento que pueda tener el ciudadano acerca de esta plataforma informática. La investigación tiene relevancia social a desarrollar contribuirá

con el uso que el ciudadano realiza gestiones en la entidad Pública, en el sentido que buscó demostrar los beneficios y mejor servicio que produce el empleo del gobierno electrónico que con lleva a mejores niveles de satisfacción con la apropiación de las TIC para la sociedad y el desarrollo humano. El trabajo de investigación tiene implicancias Prácticas, ayudará a los ciudadanos para que las gestiones que realiza asegure un rápido acceso, Integral, Inclusivo, Innovador a fin de desarrollar la sociedad de la información y el conocimiento, logrando objetivos institucionales, locales, regionales y nacionales.

Los objetivos de la investigación se establecieron de la siguiente manera: Objetivo general se estableció: Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Chimbote año 2019.

H_i: Existe relación entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil-Chimbote 2019.

8. MÉTODO

El diseño de investigación, Según Hernández ,Fernández y Baptista (2014), en la tesis se estableció porque tiene por finalidad, utilizar teorías existentes el tipo aplicada; por su medida fue cuantitativa enfocado a realizar estadística para responder a los objetivos de investigación .Al haberse establecido el grado de relación existente entre las variables de estudio el diseño fue correlacional, dado que se buscaba determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación Civil Chimbote ,2019.Hernández, y otros (2014) expresan que una vez definida cuál será la unidad a ser analizada, se proceda a fragmentar la población que se pretende analizar y sobre la cual se obtiene información. Así, una población es el grupo de casos que concuerdan con una serie de especificaciones según Selltiz (1974), citado por Hernández y otros (2014). Una comprensión de las formas en que los datos se pueden recopilar, resumir y evaluar críticamente es fundamental para la aplicación de las técnicas inferenciales de uso común de las estadísticas Anderson (2018). La Población se estableció a manera todos los ciudadanos que tienen acceso al Registro de Identificación y Registro Civil cada mes en promedio que para el caso es de 3860. La Muestra.se estableció por el muestreo fue probabilístico que para este caso fue de 350 que realizaron trámites a través de las herramientas del Gobierno Electrónico y/o atención en el módulo, (Vivanco ,2005).

Con respecto a la legitimidad según lo indicado por Hernández R. y otros (2014), el juicio de los especialistas reside en plantear consultas a los especialistas para aprobar partes de claridad, congruencia y significado de las consultas relacionadas con los elementos de la variable de investigación. Del mismo modo, con respecto a la confiabilidad: Para aumentar la calidad inquebrantable del instrumento, se dirigirá una revisión piloto. Los instrumentos de ayuda tienen la intención de recopilar y registrar la información adquirida; pueden ser archivos o equipos electrónicos, dependiendo de la idea del examen según Hernández y otros, (2014). En el presente examen, se utilizaron dos encuestas: gobierno electrónico, satisfacción del Usuario de RENIEC-CHIMBOTE.

9. RESULTADOS:

Los resultados se analizan como una correlación altamente significativa, con un valor de $Rho = 0.672$, dando a conocer que el gobierno electrónico influye para mantener a los usuarios de RENIEC satisfechos con las nuevas modalidades de tramites en línea a través del portal web de la institución, además la figura de dispersión refleja cómo se relacionan las variables a través de la dispersión de los puntos. Al analizar el valor de la significancia se menciona que se ha obtenido un valor de $sig. = 0.000$, ubicado por debajo del margen de error 1 % (0.01), con lo que se demuestra la existencia de una correlación altamente significativa entre las variables, a partir de estos resultados se menciona que existe relación altamente significativa, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación. Se tiene como resultados del gobierno electrónico y sus dimensiones, mencionando que la dimensión: Presencia se encontró que el 43.4 % lo evalúa como deficiente, el 35.7 % lo analiza como regular y el 20.9 % lo percibe como eficiente. Al mencionar a la dimensión interacción se tiene que el 34.3 % lo interpreta como deficiente, el 48.0 % lo evalúa como regular y el 17.7 % lo percibe como eficiente. Al mencionar a la dimensión transacción se tiene que el 41.7 % lo considera deficiente, el 36.0 % lo reconoce como regular y el 22.3 % lo percibe como eficiente. Al mencionar a la transformación el 39.7 % lo interpreta como deficiente, el 30.6 % lo analizan como regular y el 29.7 % lo reconoce como eficiente. Al mencionar la variable gobierno electrónico se tiene que el 42.6 % lo interpreta como deficiente, el 37.4 % lo interpreta como regular y el 20.0 % lo reconoce como eficiente. En cuanto a la satisfacción del Usuario se tiene como resultado que la dimensión percepciones el 39.4 % lo considera como deficiente, el 42.3 % lo analiza como regular y el 18.3 % lo considera como eficiente. Al mencionar a la dimensión responsabilidad se tiene que el 44.9 % lo reconoce como deficiente, además el 38.3 % lo

interpreta como regular y el 16.9 % lo considera como eficiente. Al mencionar a la dimensión seguridad se obtuvo que el 35.4 % lo reconoce como deficiente, el 51.4 % lo interpreta como regular y el 13.1 % lo percibe como eficiente. Al mencionar a la dimensión atención se tiene que el 37.4 % lo evalúa como deficiente, el 45.1 % lo reconoce como regular y el 17.4 % lo reconoce como eficiente. Para finalizar se tiene a la variable satisfacción considerando que el 38.3 % lo reconoce como deficiente, el 41.7 % lo interpreta como regular y el 20.0 % lo interpreta como eficiente.

10. DISCUSIÓN:

De acuerdo a los resultados de la Investigación se registra en la Hipótesis General que con los resultados es de $Rho = 0.672$ con lo que se establece que existe relación directa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, asimismo, al analizar el valor de la significancia se ha obtenido un valor de $sig. = 0.000$, ubicado por debajo del margen de error 1 % (0.01), con lo que se demuestra la existencia de correlación significativa entre las variables, Esto a decir de Soto (2018), que es reconocido a manera un patrón mundial para el gobierno electrónico, a pesar del hecho de que con la idiosincrasia de los diferentes grados de confianza en los Tribunales de Justicia y Carabineros de Chile, que se construyen a manera fundamentos de solicitud, control y directriz, se centra en una evaluación divergente del trabajo realizado conjuntamente por las dos asociaciones; por otro lado, se tiene a Pérez (2017), quién en su tesis concluye que la calidad y oportunidad que brinda el gobierno electrónico se basa en el aprendizaje y la consistencia de los ciudadanos, la manera en que se utiliza y cómo se incorpora al control, y la falta de asistencia de un marco de datos en línea que les permite conocer todas las certezas monetarias en la temporada de Crear eficacia gerencial y sin esfuerzo no se están adquiriendo. Con esto se puede mencionar lo importante que es que todas las entidades públicas utilicen el internet para publicar información y que la población pueda acceder a ello de manera transparente desde cualquier lugar.

CONCLUSIONES:

Primero: El gobierno electrónico presenta un nivel de 42.6%, 37% y 20% para los niveles deficiente, regular y eficiente.

Segundo: La satisfacción del usuario de RENIEC presenta un nivel de 38.3%, 41.7% y 20% para los niveles deficientes, regular y eficiente.

Tercero: Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil Chimbote 2019.

11. Referencias:

- Allauca W. (2018) *“Gobierno Electrónico como Herramienta de Transparencia en la Gestión Pública de los Gobiernos Locales de la región Ancash 2014-2015”*, Perú.
- Anderson, A. (2018). A First Course in Statistics. EE, UU.
- Arias J. y Laica S. (2015). *Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador*. Recuperado de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30146/D-84662.pdf?sequence=1&isAllowed=yAncash-Perú>.
- Arista L. (2017). *Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática presentó portal de Datos Espaciales del Perú*. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/2015/07/oficina-nacional-de-gobierno-electronico-e-informatica-presento-portal-de-datos-espaciales-del-peru/>
- Hernández, R.; Fernández, C .y Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación*. México.
- Iriarte, E. (2015). *El problema en el Perú son los 2/3 de la población no conectada a Internet*. *La República*. Recuperado de <http://larepublica.pe/impresa/en-portada/708254-el-problema-en-el-peru-son-los-23-de-la-poblacion-no-conectada-internet>
- Labán, J. y Dávila, D. (2014), con su estudio denominado *“Participación ciudadana relacionada con el gobierno electrónico en la Municipalidad de san isidro, 2013”*, Lima -Perú.
- Viega, M. (2010). *El desarrollo del Gobierno Electrónico en Uruguay*. Uruguay.
- Vivanco M. (2005) *Muestreo estadístico diseño y aplicaciones*. Chile.
- Soto, I. (2018) *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*”, Madrid-España.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de servicios*. Madrid. : Díaz de Santos.

ARTÍCULO CIENTÍFICO

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Edwin Percy Rojas Narro, estudiante (x) del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada(o) con DNI 33260449, con el artículo titulado.

“Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote, 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, Agosto del 2019.



Edwin Percy Rojas Narro

DNI 33260449

PANTALLAZO DE TURNITIN


The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the title page of a thesis from Universidad César Vallejo. The document title is "Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil-Chimbote, 2019". The author is identified as Br. Edwin Percy Rojas Narro, and the advisor is Dr. Ericson Felix Castillo Saavedra. The document is a thesis for a Master's degree in Public Management.

On the right side, the "Resumen de coincidencias" (Similarity Summary) panel shows a total similarity score of 21%. Below this, a list of sources is provided with their respective similarity percentages:

| Rank | Source | Similarity |
|------|--|------------|
| 1 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 12 % |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2 % |
| 3 | eprints.ucm.es Fuente de Internet | 1 % |
| 4 | repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 5 | repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 6 | repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 7 | dspace.untru.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |

At the bottom of the interface, the status bar indicates "Página: 1 de 38", "Número de palabras: 11473", and "Text-only Report | High Resolution Activado".

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS


| | | |
|---|--|---|
|  | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : R06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1 |
|---|--|---|

Yo, **CASTILLO SAAVEDRA, ERICSON FELIX** docente del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de la sede/filial Chimbote revisor de la tesis titulada:

"Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Chimbote, 2019", del estudiante **ROJAS NARRO, EDWIN PERCY**, constato que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 29 de julio 2019


.....
CASTILLO SAAVEDRA, ERICSON FELIX

DNI: 40809471

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

AUTORIZACIÓN A REPOSITORIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ROSAS NARRO EDWIN PERCY
D.N.I. : 33260419
Domicilio : URB. LADERAS DEL NORTE MZ. B lote 25
Teléfono : Fijo : 043 325853 Móvil : 943 231489
E-mail : edronape@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : MAESTRO

Mención : GESTION PÚBLICA

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ROSAS NARRO EDWIN PERCY

Título de la tesis:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y
ESTADO CIVIL - CHIMBOTE, 2019

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Sí autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 11-08-2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ROJAS NARRO, EDWIN PERCY

INFORME TITULADO:

**Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro
Nacional de Identificación y Estado Civil - Chimbote, 2019.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN: *Aprobac por unanimidad*



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles