



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020”

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

AUTORA:

Br. Yvonne Esther Pillpe Muñoz (ORCID: 0000-0002-1907-8874)

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mis padres Victor y Esther por su apoyo incondicional, por guiar mis pasos y ser mi ejemplo para seguir, todos mis logros se los debo a ellos.

A mi hermana Gianella por ser mi mejor amiga y consejera en todo momento, a pesar de la diferencia de edades me inspiras a ser más fuerte y valiente.

A mi esposo Miguel, por su amor y comprensión, por estar conmigo en cada momento y ser el mejor compañero en las buenas y malas.

A mi bebe Mariana, que es el mejor regalo que me dió la vida y la razón por la que me levante cada día a esforzarme por el presente y por el mañana, mi motor y motivo.

Agradecimiento

Agradezco a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por impartir sus enseñanzas enriqueciendo de esta manera nuestro crecimiento profesional.

A mi asesor de tesis Dr. Felipe Guizado Oscco, por haberme instruido con sus sugerencias y consejos que permitieron la culminación del trabajo de investigación, así como también a todos los jurados y expertos que revisaron los instrumentos de evaluación, que me orientaron con sus valiosos aportes para el desarrollo del estudio.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo Yvonne Esther Pillpe Muñoz, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermudez de EsSalud, Lima 2020”, es de mi autoría. Por 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 con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- 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 encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, Agosto de 2020



Yvonne Esther Pillpe Muñoz

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Matriz de operacionalización de las variables	14
2.3. Población, muestra, muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	17
2.5. Procedimiento	19
2.6. Métodos de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
VII. Referencias	38
Anexos	45
Anexo 1. Matriz de consistencia	46
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	48
Anexo 3. Validación de instrumentos	52
Anexo 4. Carta de presentación	72
Anexo 5. Base de datos	76

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable gobierno electrónico	14
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios	15
Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento	18
Tabla 4: Resultados Alfa de Cronbach	19
Tabla 5: Prueba de hipótesis de correlación entre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios	21
Tabla 6: Prueba de hipótesis de correlación entre información y satisfacción de los usuarios	22
Tabla 7: Prueba de hipótesis de correlación entre interacción y satisfacción de los usuarios	23
Tabla 8: Prueba de hipótesis de correlación entre transacción y satisfacción de los usuarios	24
Tabla 9: Prueba de hipótesis de correlación entre integración y satisfacción de los usuarios	25
Tabla 10: Prueba de hipótesis de correlación entre participación ciudadana y satisfacción de los usuarios	26
Tabla 11: Niveles de gobierno electrónico según los usuarios	27
Tabla 12: Niveles de satisfacción de los usuarios	28

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la correlación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020. La metodología de investigación utilizada fue de tipo descriptiva, correlacional, de diseño transversal y no experimental. La población estuvo conformada por 13100 usuarios, la muestra estuvo formada por 373 seleccionada por la técnica de muestreo bola de nieve. Los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario para evaluar el gobierno electrónico desde la perspectiva de los usuarios y el Cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios desde su perspectiva, ambos de Montesinos (2017). Los resultados muestran una correlación positiva alta (0,716) y altamente significativa entre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima.

Palabras claves: Gobierno electrónico, satisfacción del usuario, usuario.

Abstract

The objective of this research was to determine the correlation between electronic government and user satisfaction at the Pablo Bermúdez polyclinic in EsSalud Lima, 2020. The research methodology used was descriptive, correlational, cross-sectional and non-experimental in design. The population was made up of 13,100 users, the sample was made up of 373 selected by the snowball sampling technique. The instruments applied were the Questionnaire to evaluate electronic government from the users' perspective and the Questionnaire to evaluate user satisfaction from their perspective, both by Montesinos (2017). The results show a high (0.716) and highly significant positive correlation between electronic government and user satisfaction at the Pablo Bermúdez polyclinic in EsSalud Lima.

Keywords: Electronic government, user satisfaction, user

I. Introducción

A nivel mundial, la Organización Naciones Unidas (2008) reporta una gran preocupación por introducir el gobierno electrónico como política pública en los diversos países; esta institución ha constatado que los países en desarrollo son los que presentan mayor dificultad para implementar gobernanza electrónica. Por otro lado, los análisis de Ebrahim y Zahir (2005, citado en Riascos, Martínez y Solano, 2008) determinan que, los inconvenientes más frecuentes en ejecución del gobierno electrónico son: profesionales competentes y el soporte en tecnología informática, la organización en las empresas, el precio operacional, la privacidad y seguridad de la información; siendo todos estos objetos para diversas indagaciones.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, s.f. citado en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2014) y el Ministerio de Salud del Perú (2012) perciben un grado de insatisfacción creciente en el usuario, ya que perciben negativamente la eficacia y eficiencia del servicio de salud, donde la principal causa es el disgusto en el tiempo que se toma para obtener citas, así como también la carencia de medicina y materiales y la escasa capacidad para responder satisfactoriamente los problemas de salud; pues el usuario espera que el servicio de salud sea seguro, honesto, fiable y de calidad. En otras palabras, en el Perú, Rojas y Mamani (2015) señala que el servicio que ofrece el Ministerio de Salud (MINSA) y EsSalud no es aprobado por la población ya que no ofrece un servicio de calidad generando insatisfacción y desconfianza.

Los principales retos en el sector salud es el desarrollo de habilidades de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TICs citado en Presidencia del Consejo de Ministros y la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013) ya que esto conlleva a la transformación y a la agilización de los procesos para el fortalecimiento de las competencias del Estado acercando así a la ciudadanía y a los servicios del estado.

En la actualidad, los usuarios que se atienden en los hospitales y/o policlínicos del Seguro Social de Salud – EsSalud, muestran un alto nivel de insatisfacción; Villar et al. (2015) da a conocer que generalmente el usuario se ve afectado debido a la demora para la obtención de citas médicas, para tramites, entre otros, desconociendo absolutamente el uso de los nuevos

aplicativos móviles y del portal institucional de EsSalud para la realización de los trámites de una manera rápida reduciendo tiempos y costos evitando extensas colas en los centros de salud.

En este sentido, se percibe cierta incomodidad por parte de los usuarios del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud ya que verbalizan que la información en la web está desactualizada, no es dinámica, no muestran nuevos servicios de salud, no logran descargar formatos del trámite que realizan en los softwares informáticos como el word y pdf; los chats, email, msn no son respondidos por los administradores, se les hace complicado tener contacto con los funcionarios, no logran evidenciar a un asistente virtual como el chat en línea, en su mayoría no logran completar los servicios en línea, perciben que el portal no está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario; por otro lado según la satisfacción el usuario percibe que, al presentar alguna dificultad, el policlínico no muestra un sincero interés para resolverlo, no brinda un servicio con prontitud a través del servicio electrónico, el comportamiento de los operadores no inspiran confianza, no se sienten seguros al realizar algún trámite y en la mayoría de ocasiones no son tratados con cortesía.

Ante lo planteado, se recopiló diversos estudios a nivel nacional e internacional, los cuales permitirán tener un mayor entendimiento y mostrar un panorama amplio de las diversas investigaciones similares al presente estudio.

En cuanto a los antecedentes internacionales, el estudio de Bautista (2018) tuvo como propósito describir y correlacionar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en Ecuador, contó con una población de 26570 personas, usó una encuesta que miden la satisfacción de los usuarios. Concluyó que la ejecución de herramientas tecnológicas permite optimizar los servicios en función de calidad para los ciudadanos con mejoras en el tiempo y descongestión en la atención, pero por otro lado la alta demanda de realización de documentaciones afecta a la institución pues según el análisis correlacional de Pearson se determinó que en contextos de alta demanda de documentación el nivel de satisfacción es bajo en los usuarios.

Del mismo modo, Zamora, Arrobo y Cornejo (2017) tuvieron como objetivo diagnosticar la gobernanza ecuatoriana, durante los últimos ocho años, a través de las herramientas de Gobierno

Electrónico, utilizaron el método del análisis exploratorio descriptivo en la cual concluyeron que, el gobierno electrónico es un medio muy importante que implica diversas modificaciones en estructura mejorando la eficiencia, disminuyendo la corrupción fortaleciendo la responsabilidad, transparencia y confianza de las gestiones de las entidades del estado comprometiendo activamente a la ciudadanía.

La investigación de Soto (2017) quien tuvo por meta estudiar el Gobierno electrónico en el ejercicio y el acceso a la información pública en Chile. Concluye que el Gobierno Electrónico se inclina a la optimización del principio administrativo de la probidad, de la publicidad, así como también de la eficiencia, transparencia, eficacia en el progreso de las gestiones públicas.

Además, Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña (2018) tuvieron como objetivo establecer la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de la atención en el sector salud en Ecuador basándose en el enfoque cuantitativo, no experimental, transversal-descriptivo con muestra de 384 sujetos, aplicaron la encuesta mediante el cuestionario del modelo SERVQUAL. Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios (77%) indican una adecuada satisfacción con la infraestructura y equipamiento del centro de salud perteneciente.

Igualmente, Fabiani (2017) quien tuvo el propósito de analizar correlación entre gobernanza electrónica y rendición de cuentas de las universidades públicas en Ecuador utilizando las opiniones de los trabajadores del área administrativa como a los profesores. Concluyen que es muy importante el uso de la Tecnología de la Información (TIC's) a través del componente informático, las redes de internet, plataforma, equipamiento de hardware y software, la base de datos, servicios en línea, los espacios disponibles para la interactividad siendo imprescindible también para la mejora institucional ya que optimiza tanto los procesos administrativos como en el ámbito académico de la universidad. Al respecto, el 37% y 25% de los informantes, indican que el Gobierno electrónico es una herramienta que facilita la gestión y organización institucional, y que permite la planeación estratégica de toda entidad.

En cuanto a los antecedentes nacionales, Quispe (2017) determinó la relación entre satisfacción usuaria y gobierno electrónico de la Sede Central de EsSalud en Lima con una población de

1417, aplicaron el método hipotético-deductivo, nivel correlacional-transversal de diseño no experimental. Usó como instrumento el Cuestionario sobre Gobierno Electrónico y el Cuestionario sobre Satisfacción de los usuarios construido por el mismo autor. Los resultados resaltan una correlación moderada y fuerte determinado que, la variable Gobierno Electrónico se correlaciona significativamente en el nivel alto con la satisfacción del usuario interno.

Así mismo, Guevara (2019) tuvo como meta establecer la correlación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Iquitos, 2017 con la metodología descriptiva-correlacional, de diseño no experimental-transversal. En la población estuvieron incluidos por los vecinos de la ciudad y la muestra lo constituyó 338 vecinos elegidos por conveniencia. Los resultados determinaron una correlación significativa entre las variables; por otro lado, la mayoría de usuario alcanzan el nivel regular representado en el 58.58% y en cuanto a la satisfacción de los usuarios la mayoría se ubica en el nivel regular representado en el 58.58%.

También, Guevara y Aquituri (2019) quienes tienen por objeto identificar correlación entre satisfacción de usuarios y gobierno electrónico en una municipalidad de Iquitos, constituido por 338 vecinos seleccionados de modo no probabilístico, empleando como instrumento el cuestionario. Los resultados concluyen que, existe correlación significativa entre las variables, así mismo el 58.58% de los usuarios se ubican en el nivel regular.

Por su parte, De la Cruz (2018) planteó el propósito de hallar la correlación entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención en una entidad bancaria en la ciudad de Lima. Con tamaño muestral de 92 colaboradores en la que aplicó un cuestionario. Los resultados muestran una correlación moderada entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención.

Finalmente, la investigación de Cama (2018) que tuvo el objetivo relacionar la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el sector salud en el Perú. Usó la metodología el enfoque descriptivo- correlacional, no experimental, con muestra de 82 personas. El resultado resalta que la mayoría de los usuarios está en un nivel alto de satisfacción (74%) mientras que solo una parte (26%) se perciben en el nivel bajo.

Con respecto al marco teórico de la presente investigación se ha recopilado diferentes perspectivas que aportarán al amplio bagaje bibliográfico de cada tema. A continuación, se definirá y se caracterizará en primera instancia al Gobierno electrónico.

De acuerdo con Zamora et al. (2017) el término Gobierno electrónico surge a fines del año 90, pero el inicio radica desde la creación de la computadora, pues es de vital importancia ya que desarrolla y mejora la interacción entre el ciudadano y la empresa (citado por Vargas, 2011). Además, diversas organizaciones internacionales han definido al Gobierno electrónico, por ende, el Banco Mundial (s.f. citado en Alvarado, 2017, p. 3) lo conceptualiza como: empleo de TIC en instancias gubernamentales, cometido vigente de afianzar vínculos entre gobernanza y civiles y otros stakeholders. De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas (ONU, s.f.) precisa que el Gobierno electrónico es: “El uso del internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos” (citado en Naser y Concha, 2011, p. 11).

Así mismo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2003, p. 2) lo describe como: “La utilización de tecnologías de la información y de las comunicaciones, especialmente internet, como instrumento para mejorar para mejorar la administración”, brindando la facilidad para el desarrollo de una nueva relación entre la ciudadanía, las empresas y el estado con el objetivo de tomar una mejor decisión. Ahora bien, Cardona (2014, citado en De La Cruz, 2018, p. 24) sostuvo que el Gobierno electrónico es el: empleo gubernamental tecnológico, particularmente vinculadas con internet, para cimentar accesibilidad y provisión de la información y servicios gubernamentales a sus stakeholders.

En este sentido, el Estado peruano expresa en la Agenda Digital 2.0 que:

El Gobierno Electrónico se ha conceptualizado desde la revolución tecnológica en gobernanza a convertirse en un medio que posibilita la readecuación y cambio en los entes, basado en orientación ciudadana, promoviendo modernidad mediante el uso intensivo de las TIC en sus procesos internos, con empleo en la optimización de la entrega de los servicios y trámites. (Presidencia del Consejo de Ministros y la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013, p. 27)

Por su parte, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007, citado en Rodríguez et al., 2015) consensuada por 21 países incluido el Perú, coordinan fundamentos importantes para que el Gobierno electrónico se implemente a través de siete principios como la transparencia y accesibilidad, la igualdad, la legalidad, la responsabilidad, la conservación, la proporcionalidad y la adecuación tecnológica; todas ellas pensadas en la accesibilidad y la comprensión del destinatarios o usuarios. Así mismo presenta la cualidad de ser virtual e interactivo, es un recurso de apoyo ya que tiene la facultad de convertir la administración en el sector público, su uso es sencillo, evita desorden en trámites complicados, brindando privacidad, seguridad en la información, favorece el ejercicio de la democracia deliberativa, garantizando el camino a al servicio ofrecido en la red, así como la presentación de denuncias, quejas y solicitudes (Chucuya, 2017). En síntesis, se hace mención que, el Gobierno electrónico es un proceso progresivo en la que se hace uso de la tecnología de información que tiene como fin transformar las relaciones facilitando los trámites y el acceso de los servicios entre los ciudadanos y las entidades del estado.

En suma, con respecto al presente estudio se toma en consideración la definición del Gobierno electrónico de Cardona (2004) quien lo define como:

Aquel que implica la innovación en las relaciones internas y externas del gobierno con otras agencias gubernamentales, sus propios empleados, el sector privado en sus ámbitos lucrativo y no lucrativo y el ciudadano que afecta a la organización y función de gobierno en los relativo al acceso de la información, a la prestación de servicios, realización de trámites y participación ciudadana ya que busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales, así mismo su implementación implica el paso por una serie de fases, no necesariamente consecutivas estando relacionado con la aplicación de la TIC (p. 26).

En este sentido, Cardona (2004) plantea cinco dimensiones del Gobierno electrónico en la cual menciona que la dimensión información hace referencia a la página web inicial en donde tendrán diversos accesos e información actualizada y especializada disponible para los usuarios el cual deberá contar con motores de búsqueda; así mismo la dimensión interacción tiene como objetivo

compartir el acceso a legislaciones, publicaciones, reportes, correos del servidor público y del funcionario, garantizando y resguardando información, documentos y contraseñas; por su parte la dimensión transacción hace referencia al acceso del usuario a diversas transacciones de manera confiable, rápida segura, con el objetivo de obtener servicios directamente desde el portal utilizando las bondades de la página web para brindar el servicio público; del mismo modo la dimensión denominada integración, refiere a que la página web debe ofrecer el servicio a través de una ventana integral que facilite al usuario la accesibilidad y facilidad a todos los servicios de las diversos niveles del gobierno; y finalmente la dimensión participación ciudadana, hace mención a la participación tomando diversas decisiones, consejos sobre proyectos de ley, políticas públicas, acceso al voto electrónico a través de los sitios webs.

Con respecto a la Ley peruana del Marco de Modernización de Gestión del Estado (N° 27658) permite desarrollar la información en la sociedad (Iriarte, 2012 citado en Infante, 2019). Por su parte, la ONGEI tiene que realizar las coordinaciones, supervisión y proporción de información de la ejecución del Gobierno electrónico en todas las entidades del Estado a través de informes anuales sobre el contexto en la que se está presentado el Gobierno Electrónico siendo una fuente confiable de referencia de ayuda para lograr las requeridas implementaciones (Infante, 2019). De tal forma el plan bicentenario (citado en La Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, 2012) menciona a través del Decreto Supremo N° 054-2011-PCM lo siguiente:

El estado peruano cuenta con un panorama de TIC moderno para la comunidad. Pues la presencia holística estatal se posibilita mediante comunicación tecnológica, así como cimentar la accesibilidad ciudadana a los servicios gubernamentales mediante de las plataformas digitales (Marallano, 2017, p. 31).

Por otro lado, con respecto a la variable satisfacción del usuario se menciona en primer punto, desde la perspectiva, que la satisfacción es: “El restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información” (Botón, 2018, p.4). Por ende, Ninamango (2014, p.7-8) define la satisfacción del usuario como: percepción de necesidades cubiertas caracterizándolo como: nivel de

aseguramiento por parte de la organización de salud, respecto a las percepciones y expectativa del usuario en relación a los servicios.

Igualmente, Miquel y Moliner (2008) mencionan:

La satisfacción nace del procesar cognitivo de los sentidos, producto del contacto con emociones en el consumo; implica evaluar aspectos post, no es ajeno al cambio en cada transacción, fomenta el cambio y desarrollo las actitudes hacia el servir resultante de procesos psicosociales.

Más aún, Sancho (1998, citado en Morillo y Morillo, 2016, p. 4 y Rodríguez, 2004) refiere que la satisfacción del usuario: implica satisfacción usuario, acariciando aspectos psicicos, vinculados a placer y bienestar por lo deseado de una contraprestación. Mientras que Robbins y Judge (2009 citado en Quispe, 2017, p. 24) lo definen como: un alejado sentir negativa, que resulta de examinar elementos en labor, un individuo muy satisfecho en la entidad genera sentimiento positivo por su quehacer.

Ahora bien, en el Perú, el MINSA (2011, p. 14) lo define como: trabajo excelente aflorado por entidad sanitaria, sobre el sentir usuario frente a la servicialidad. Es importante señalar que la satisfacción del usuario es fundamentalmente importante, porque brinda datos sobre el éxito y las expectativas de los proveedores lo que debe conllevar a diversos programas para mejorar continuamente con el objetivo de la incorporación de diversas tomas de decisiones de monitorización con miras a la mejora de la calidad (MINSA 2011, citado en Minaya, 2018). Al respecto, Cantú (s.f. citado en Ramos M. y Ramos E., 2015) menciona que los comportamientos, las actitudes, las habilidades que tiene el trabajador al proveer el servicio, el tiempo y los errores inmersos en el proceso son causas muy importantes que influyen en la satisfacción de los usuarios.

Del mismo modo, Delbanco y Daley (1996, citado por Huiza, 2006, p. 50) caracteriza esta variable como: la esencialidad de la calidad de servicios incide en el accionar de usuarios. Pues la determinación de la satisfacción también está inmerso al lugar donde el usuario recibe la atención, en la disposición del pago por el servicio, el seguimiento de las indicaciones prestador

de servicio y de las recomendaciones que los usuarios pueden realizar.

Por otro lado, la satisfacción de los usuarios está formado por cinco dimensiones, sustento de la investigación realizada, corresponde al planteamiento Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 citados en Encuestas de Satisfacción, s.f.) quienes dan a conocer la satisfacción del usuario bajo el modelo de SERVQUAL el cual tiene como objetivo de medir la variable en los clientes bajo las expectativas y percepciones del servicio

La dimensión fiabilidad hace referencia a las percepciones y expectativas de los usuarios en base a las competencias que debe realizar los servicios en tiempos determinados de forma eficiente y sin fallos, caso contrario existe el riesgo como la merma de confianza y elevado costos de reparación; igualmente la dimensión denominada capacidad de respuesta evalúa la predisposición para realizar los servicios rápidamente, siendo puntual y oportuno respondiendo inmediatamente a las demandas y a las soluciones, también es conocido bajo el término de responsabilidad (Guevara y Aquituari, 2019); del mismo modo, la dimensión seguridad hace referencia a las atenciones y los conocimientos mostrados por parte del empleador bajo la confianza bajo los criterios del profesionalismo, cortesía, credibilidad y seguridad; la dimensión empatía, cualidad de las personas para atender con predisposición, entendimiento y resolviendo las necesidades de los usuarios bajo los criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente; y finalmente la dimensión denominada elementos tangibles, relacionado a instalaciones del equipo, a las personas y a los materiales que interviene o la utilización en las prestaciones de servicio. Es importante mencionar que este modelo tiene como objetivo principal la relación entre el colaborado de la empresa con el usuario (Wigodski, 2003).

Es importante dar a conocer los procesos que conlleva a la satisfacción bajo las orientaciones de la integración cognitiva y afectiva, en otras palabras, se determina en primera instancia dar respuesta al procesar de percepción, lo que indicaría conductas postcognitivas, caso contrario; el enfoque precognitivo hace referencia a las respuestas afectivas antes de la cognición, este último aparece cuando los usuarios no han tenido experiencias con los servicios careciendo de información (Miquel y Moliner, 2008).

Adicionalmente, Falk, Hammerschmidt y Schepersm (2010, citado en Rojas y Mamani, 2015, p. 9) manifiestan diversos beneficios por parte de las empresas al lograr la satisfacción de sus clientes como por ejemplo el primer beneficio permite que el usuario satisfecho generalmente vuelva por el servicio, en beneficio su lealtad; el segundo beneficio hace referencia a la calidad de servicio que se percibe mediante un entendimiento donde se evalúa y se compara a nivel personal y de situación al recibir una prestación; y finalmente el tercer beneficio y no menos importante, hace referencia al abandono del usuario en relación a las otras competencias.

Por lo mismo, el Ministerio de Salud (2012 citado en Ramírez, 2016, p. 21), toma en cuenta la inquietud de los usuarios externos ya que es importante una adecuada calidad de atención. Señala que, para los usuarios, la calidad va a depender de las interacciones que tiene el personal de salud, del tiempo de espera, de los buenos tratos, de la privacidad, de la accesibilidad de la atención y sobre todo del servicio que necesita. Es importante señalar que MINSA (citado por Díaz, 2014) ha incorporado diversas estrategias, con la participación del personal de salud pero las evidencias sobre la satisfacción de los usuarios no han sido las mejores y las dificultades aún se mantienen, pese que todas estas estrategias están normadas.

Por lo tanto, ante lo planteado se formula el siguiente problema general ¿Cómo se relaciona gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez perteneciente al Seguro Social de Salud – EsSalud, 2020?; así mismo, los problemas específicos son ¿Cuál es la correlación entre la dimensión información y la satisfacción de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020?; ¿Cuál es la correlación entre la dimensión interacción y la satisfacción de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020?; ¿Cuál es la correlación entre la dimensión transacción y la satisfacción de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020?; ¿Cuál es la correlación entre la dimensión integración y la satisfacción de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020?; ¿Cuál es la correlación entre la dimensión participación ciudadana y la satisfacción de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020?; ¿Cuál es el nivel del Gobierno electrónico de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020?; y ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020?.

La justificación del presente estudio radica en la importancia de tener nuevos conocimientos sobre las correlaciones entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020, pudiendo servir como base para que en un futuro se tome decisiones para la mejora de la institución.

En cuanto a la justificación teórica, la investigación llena un vacío de conocimiento ya que no hay presencia de estudios correlacionales aplicados a los policlínicos de EsSalud contribuyendo así en la fundamentación y complementación de futuras investigaciones permitiendo el desarrollo teórico de ambas variables.

Así mismo, la justificación metodológica, para conseguir los objetivos del estudio, a través del método elegido, los instrumentos fueron sometidos al análisis de validez y confiabilidad, por otro lado, los datos fueron procesados en el programa IBM SPSS Statistics 21 para conocer la correlación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud, 2020.

Y en cuanto a la justificación práctica, para profundizar el contexto del gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios en el policlínico, se obtuvo por parte de los usuarios información confiable con el objetivo que los funcionarios tengan a su disposición los resultados concretos con la finalidad de mejorar la realidad a través de decisiones.

Por otro lado, la hipótesis general planteada es que el gobierno electrónico se correlaciona en dirección positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020. Y como hipótesis específica se plantean de la siguiente forma He1. La dimensión información se correlaciona en dirección positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; He2. La dimensión interacción se correlaciona en dirección positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; He3. La dimensión transacción se correlaciona en dirección positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; He4. La dimensión

integración se correlaciona en dirección positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; y He5. La dimensión participación ciudadana se correlaciona en dirección positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020.

Finalmente, se obtiene como objetivo general del estudio determinar la correlación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020. Así mismo se plantea siete objetivos específicos son: Determinar la correlación entre la dimensión información y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; determinar la correlación entre la dimensión interacción y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; determinar la correlación entre la dimensión transacción y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; determinar la correlación entre la dimensión integración y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; determinar la correlación entre la dimensión participación ciudadana y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; Determinar el nivel del Gobierno electrónico de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; y determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La investigación pertenece al enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, caracterizado porque describe diversas características para así especificar y dar a conocer los hechos que se investiga en base a los análisis estadísticos; así mismo, recolecta datos para la comprobación de hipótesis y así probar teorías (Hernández et al. 2014; Salas, 2000; Pineda y Alvarado, 2008).

2.1.2. Diseño de investigación

Sabiendo que el diseño es aquella táctica para la obtención de información y así dar respuesta al planteamiento del problema, se utiliza, en esta investigación, el diseño no experimental - transversal, porque recolecta la información en un solo momento, sin la manipulación de variables (Salas, 2000; Pineda y Alvarado, 2008).

2.2 Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 1
Matriz de operacionalización de la variable Gobierno electrónico

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel de medición
V1 Gobierno electrónico	Es la utilización por parte de un Estado de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICs, a fin de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública al ofrecer servicios e información a los ciudadanos, incrementando considerablemente su transparencia y participación ciudadana (Montesinos, 2017).	Será mediante un cuestionario de 16 preguntas el mismo que consta de cinco dimensiones: información, interacción, transacción, integración y participación ciudadana y cuyos indicadores son: logo, mapa de sitio, contactos, correo electrónico, trámites en línea, certificado digital, ventanilla única, participación, transparencia y colaboración, para cada dimensión respectivamente.	Información	Logo Mapa del sitio Contactos	01 – 04	Siempre (5)	Malo (16 – 37) Regular (38 – 59) Bueno (60 - 80)
			Interacción	Correo electrónico Formularios electrónicos	05 – 09	Casi siempre (4)	
			Transacción	Trámites en línea Certificado digital	10 – 11	A veces (3)	
			Integración	Ventanilla única	12 – 13	Casi nunca (2)	
			Participación Ciudadana	Participación Transparencia Colaboración	14 – 16	Nunca (1)	

Fuente: Elaboración propia

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

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel de medición
V2 Satisfacción de los usuarios	Representa el desempeño del servicio cuando cumple con las expectativas del usuario, es decir refleja cuánto gusta el servicio al ciudadano (Montesinos, 2017).	La medición de la variable satisfacción de los usuarios será mediante un cuestionario de 20 preguntas el mismo que consta de cinco dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes materiales y cuyos indicadores son: tiempo, interés, prontitud, atención, confianza, respuesta, atención, interés, apariencia, atracción y presencia, para cada dimensión respectivamente.	Confiabilidad	Tiempo Interés	01 – 05	Muy buena	Malo
			Responsabilidad	Prontitud Atención	06 – 08	Buena	(20 – 46)
			Seguridad	Confianza Respuesta	09 – 12	Regular	Regular
			Empatía	Atención Interés	13 – 16	Muy mala	(47 – 73)
			Bienes materiales	Apariencia Atracción Presencia	17 – 20	Mala	Bueno (74 - 100)

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población, muestra, muestreo

2.3.1. Población: Estuvo conformada por 131000 usuarios del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud - 2020.

2.3.2. Muestra: Se calculó a través de la siguiente formula:

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

Donde N es 131000 usuarios, el valor Z es 1,96 (95% de nivel de confianza) y el valor p se asume como 0,50 (proporción de éxito) y el valor e (precisión o error de muestreo) se asume el 0,05 (5%), obteniendo un resultado de 373 usuarios a encuestar.

2.3.3. Muestreo: Para selección de los usuarios la técnica de muestreo bola de nieve (muestreo no probabilístico) donde los usuarios fueron seleccionados identificando aquellos que eran accesibles a la información y luego a través de ellos a otros hasta completar la totalidad de encuestados. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 176) caracterizó esta técnica como el subgrupo de la población en la que elementos depende de las características de la investigación.

Criterios de inclusión:

- Usuarios que se atienden en el policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud – 2020.
- Usuarios que oscilan entre los 18 a 64 años de edad.
- Usuarios que desearon participar voluntariamente de la investigación.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no se atienden en el policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud – 2020.
- Usuarios que no oscilan entre los 18 a 64 años de edad.
- Usuarios que no desearon participar voluntariamente de la investigación.

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

2.4.1. Técnica:

Se hizo uso de la encuesta ya que es una herramienta muy usada en las investigaciones sociales y en la cual se utilizan instrumentos estandarizados para recoger la información.

2.4.2. Instrumentos

Se empleó dos encuestas como instrumento para recolectar los datos a través de dos cuestionarios con escalas tipo Likert que a continuación se va a detallar cada una.

Cuestionario para evaluar el gobierno electrónico desde la perspectiva de los usuarios

El cuestionario del gobierno electrónico fue diseñado por Lizardo Vitalio Montesinos Balladares en el año 2017 orientado a la población del distrito de Ventanilla con edades comprendidas entre 18 y 64 años, es un instrumento que se aplica de forma individual con una duración de 10 minutos aproximadamente; este cuestionario presenta 16 ítems, cuenta con cinco dimensiones: Información con 4 ítems (1-4), Interacción con 5 ítems (5-9), Transacción con 2 ítems (10-11), Integración con 2 ítems (12-13) y Participación ciudadana con 3 ítems (14-16); y está organizados bajo una escala de tipo Likert de acuerdo a las siguientes categorías: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4), Siempre (5). Montesinos determina que si instrumento presenta una validez aplicable y con una confiabilidad en el nivel elevado de ,970.

Cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios desde su perspectiva

El cuestionario de satisfacción también fue diseñado por Lizardo Vitalio Montesinos Balladares en el año 2017 orientado a la población del distrito de Ventanilla con el mismo rango de edad, es un instrumento que se aplica de forma individual con una duración de 10 minutos aproximadamente; este cuestionario presenta 20 ítems, cinco dimensiones: Confiabilidad con 5 ítems (1-5), Responsabilidad con 3 ítems (6-8), Seguridad con 4 ítems (9-12), Empatía con 4

ítems (13-16) y Elementos tangibles con 4 ítems (17-10); y está organizados bajo una escala de tipo Likert de acuerdo a las siguientes categorías: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4), Siempre (5). Montesinos determina que si instrumento presenta una validez aplicable y con una confiabilidad en el nivel elevado de ,948.

2.4.3. Validez de los instrumentos

La validez está caracterizada como “el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2014 p. 200) los cuestionarios fueron sometidos a una revisión a través de las matrices de validación por tres profesionales que hicieron las veces de jueces, a continuación, se dará detalle de cada uno:

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Segundo Pérez Saavedra	Aplicable
2	Magister	Samuel Rivera Castilla	Aplicable
3	Magister	Felipe Guizado Osco	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Por lo tanto, (Montesinos, 2017) afirma que, al ser sometido a la opinión de un experto, indicando que el cuestionario es adecuado para su aplicabilidad. Del mismo modo, el cuestionario para evaluar la satisfacción desde la perspectiva usuario de (Montesinos, 2017) también fue sometido a la opinión de un experto, indicando que el cuestionario es adecuado para su aplicabilidad.

2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos

En relación a la confiabilidad, que en esencia es calidad instrumental para calcular la variable Hernández et al. (2014 p. 200), se realizó una encuesta piloto a 20 usuarios de otro policlínico de EsSalud, luego la data se digitó al programa IBM SPSS Statistics 26, para la obtención del alfa de Cronbach, tal como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4

Resultados Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gobierno electrónico	,971	16
Satisfacción de los usuarios	,983	20

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 4, el cuestionario del Gobierno electrónico desde la perspectiva de los usuarios cuenta con un Alfa de Cronbach de ,971 lo que refleja un nivel de confiabilidad elevado (Herrera, 1998 citado en Marroquín, 2013). Del mismo modo, el cuestionario que evalúa la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios tiene como Alfa de Cronbach un valor de ,983 lo que refleja un nivel de confiabilidad elevado.

2.5. Procedimiento

Para la aplicación del instrumento se solicitó una carta al director del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud para la viabilidad de recojo de información en los usuarios. La aplicación del instrumento se aplicó usando las herramientas virtuales como el cuestionario online para lo cual se le explicó de manera resumida en el mismo cuestionario los objetivos e importancia a los participantes (consentimiento informado), así mismo se proporcionó las instrucciones, posteriormente se revisó la conformidad de los datos recopilados de los instrumentos aplicados y finalmente se constituyó la base de datos en el drive.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para la calificación e interpretación de las pruebas se elaboró la base de datos para el respectivo proceso y análisis de los datos se usó el programa IBM SPSS Statistics 21, programa estadístico libre para recolectar, organizar y analizar el procesamiento estadístico respectivo como el análisis de confiabilidad para ambos cuestionarios. También se aplicó la prueba de normalidad a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov indicando una distribución no normal por lo que se hizo uso de la prueba estadística no paramétrica rho de Spearman (r_s), asimismo se utilizó la prueba de hipótesis, de estadística inferencial, para la correlación rho de Spearman.

Del mismo modo, parte de la estadística descriptiva, se realizó tablas de doble entrada y tablas simples para la distribución de frecuencias y porcentajes.

2.7. Aspectos éticos

La data recolectada se procesó sin adulterarla, se contó con la autorización pertinente del titular, se respetó el anonimato de los sujetos en muestra, y se respetó mediante citado a los autores que sustentan el estudio.

III. Resultados

Tabla 5

Prueba de hipótesis de correlación entre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios

	Rho de Spearman	Satisfacción
	Coefficiente de correlación	,716**
Gobierno electrónico	p-valor	,000
	N	373

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

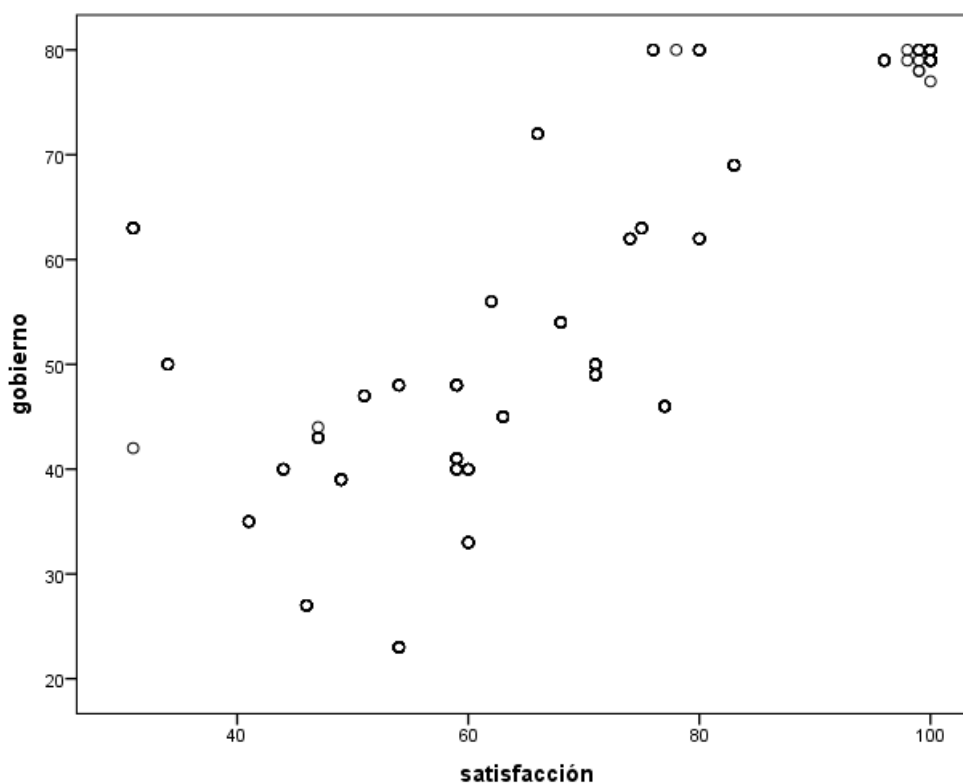


Gráfico 1. Correlación entre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios

Los resultados de la tabla 5, indican una correlación positiva alta (0,716) entre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, además el p-valor ($<0,01$) establece que se desestima la hipótesis nula, es decir se acepta la correlación positiva alta encontrada y es altamente significativa.

Tabla 6

Prueba de hipótesis de correlación entre información y satisfacción de los usuarios

	Rho de Spearman	Satisfacción
	Coefficiente de correlación	,618**
Información	p-valor	,000
	N	373

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

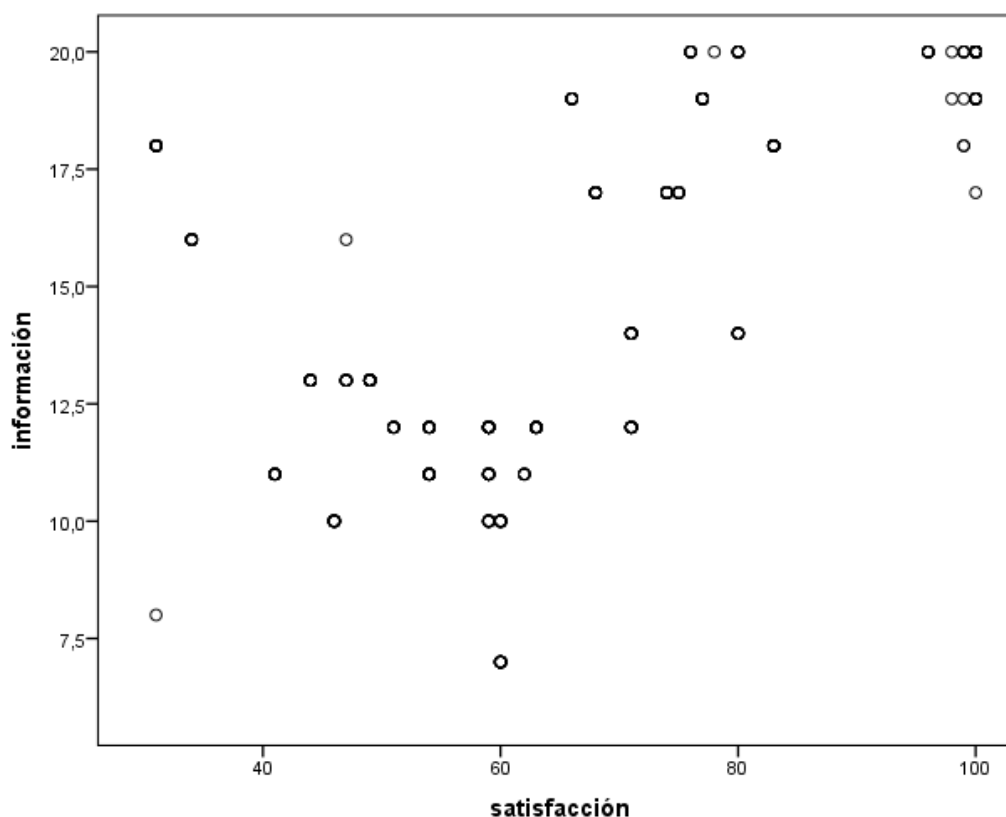


Gráfico 2. Correlación entre información y satisfacción de los usuarios

Los resultados de la tabla 6, indican una correlación positiva moderada (0,618) entre la dimensión información y satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, además el p-valor (<0,01) establece que se descarta la hipótesis nula, es decir se acepta la correlación positiva moderada encontrada y es altamente significativa.

Tabla 7

Prueba de hipótesis de correlación entre interacción y satisfacción de los usuarios

	Rho de Spearman	Satisfacción
	Coefficiente de correlación	,657**
Interacción	p-valor	,000
	N	373

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

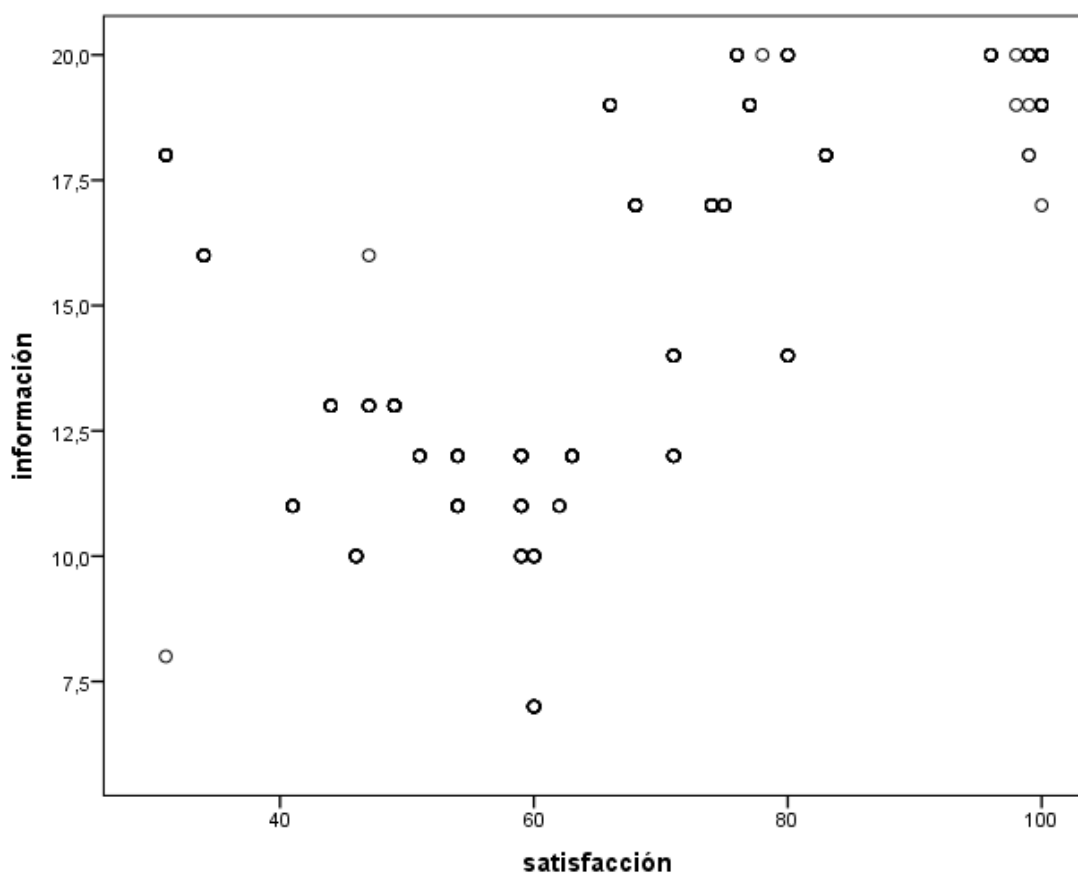


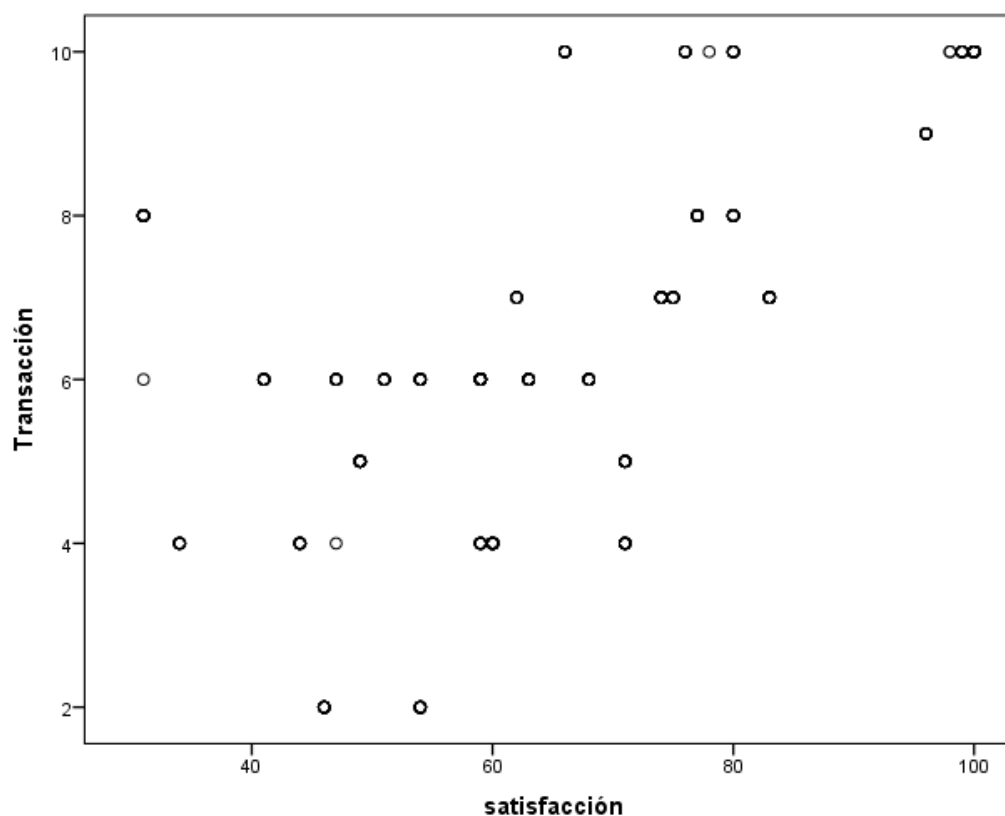
Gráfico 3. Correlación entre interacción y satisfacción de los usuarios

Los resultados de la tabla 7, indican una correlación positiva moderada (0,657) entre la dimensión interacción y satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, además el p-valor ($<0,01$) establece que se desestima la Hipótesis Nula, es decir se acepta la correlación positiva moderada encontrada y es altamente significativa.

Tabla 8***Prueba de hipótesis de correlación entre transacción y satisfacción de los usuarios***

	Rho de Spearman	Satisfacción
	Coefficiente de correlación	,665**
Transacción	p-valor	,000
	N	373

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

**Gráfico 4.** Correlación entre transacción y satisfacción de los usuarios

Los resultados de la tabla 8, indican una correlación positiva moderada (0,665) entre la dimensión transacción y satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, además el p-valor ($<0,01$) establece que se descarta la Hipótesis Nula, es decir se acepta la correlación positiva moderada encontrada y es altamente significativa.

Tabla 9

Prueba de hipótesis de correlación entre integración y satisfacción de los usuarios

	Rho de Spearman	Satisfacción
	Coefficiente de correlación	,802**
Integración	p-valor	,000
	N	373

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

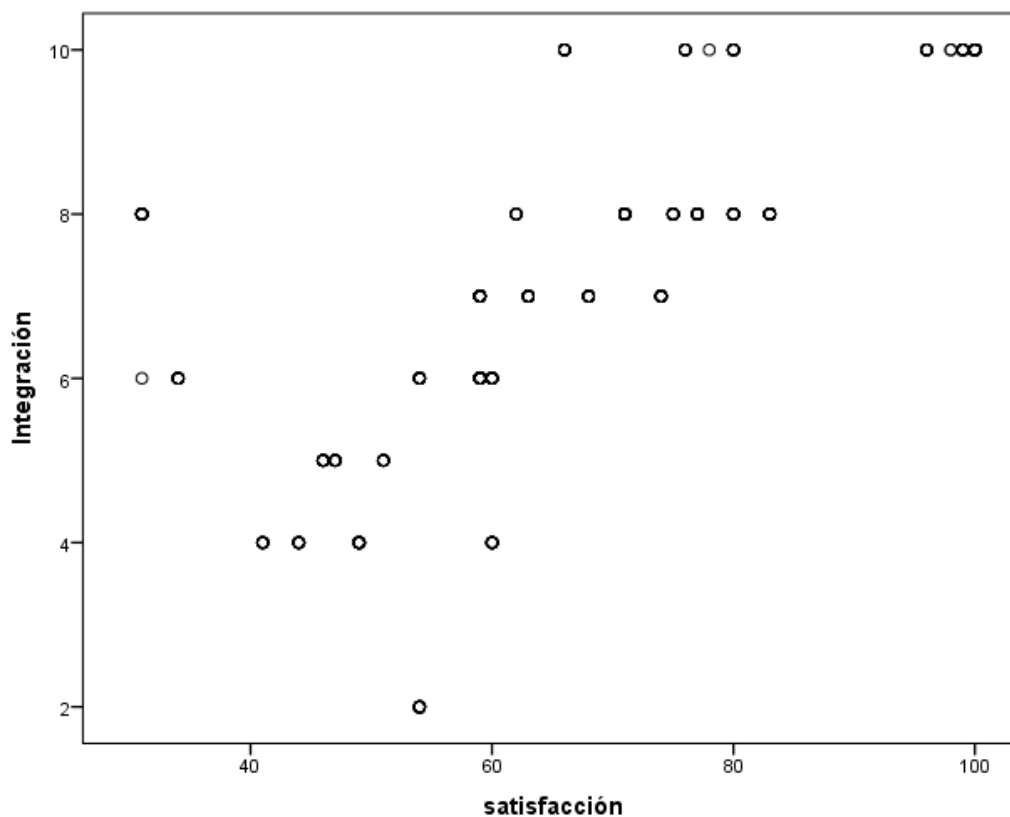


Gráfico 5. Correlación entre integración y satisfacción de los usuarios

Los resultados de la tabla 9, indican una correlación positiva alta (0,802) entre la dimensión integración y satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, además el p-valor ($<0,01$) establece que se descarta la Hipótesis Nula, es decir se acepta la correlación positiva alta encontrada y es altamente significativa.

Tabla 10

Prueba de hipótesis de correlación entre participación ciudadana y satisfacción de los usuarios

	Rho de Spearman	Satisfacción
	Coefficiente de correlación	,648**
Participación ciudadana	p-valor	,000
	N	373

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

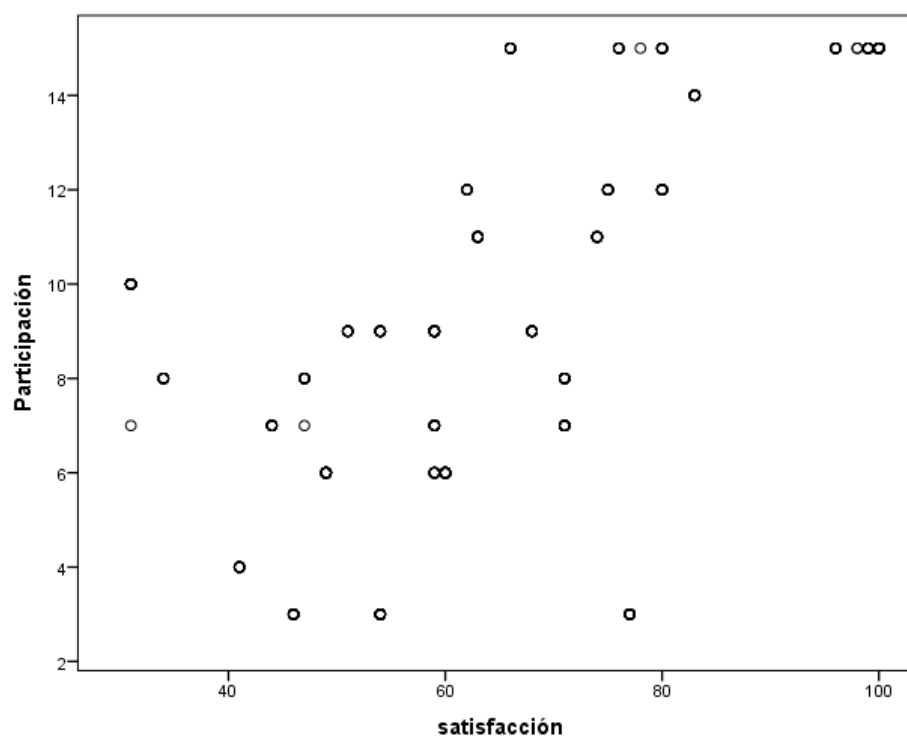


Gráfico 6. Correlación entre participación ciudadana y satisfacción de los usuarios

Los resultados de la tabla 10, indican una correlación positiva moderada (0,648) entre la dimensión participación ciudadana y satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, además el p-valor (<0,01) establece que se descarta la Hipótesis Nula, es decir se acepta la correlación positiva moderada encontrada y es altamente significativa.

Tabla 11

Niveles de gobierno electrónico según los usuarios

Niveles	Usuarios	
	Fr.	%
Malo	48	12,9
Regular	196	52,5
Bueno	129	34,6
Total	373	100

Fuente: Elaboración propia

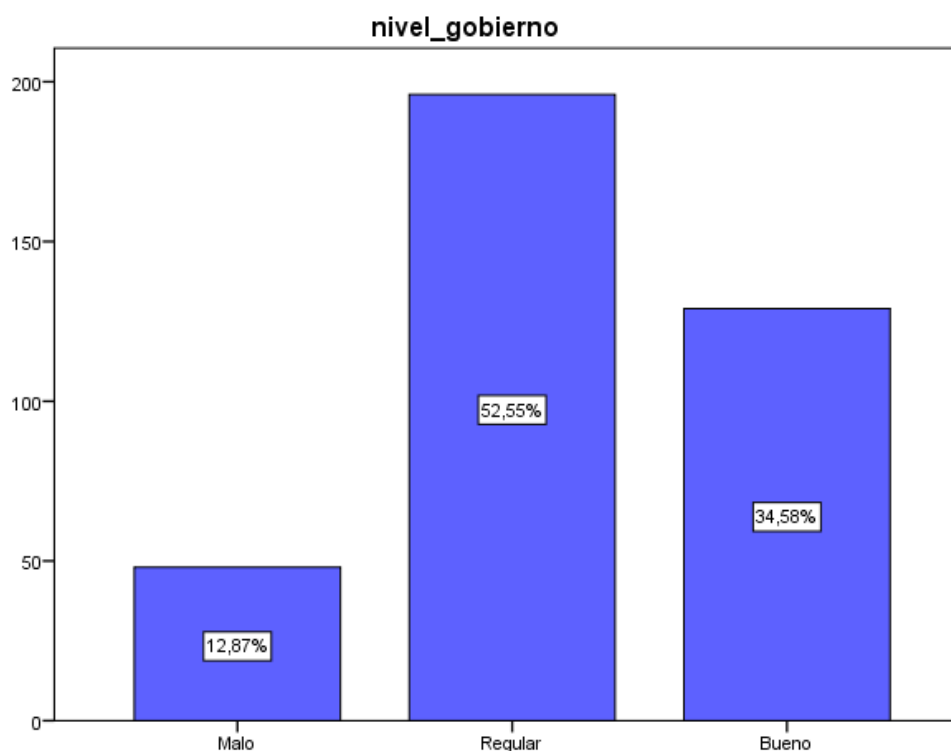


Gráfico 7: Niveles de gobierno electrónico según los usuarios

La tabla 11 y gráfico 7 indica que el 52,5% (196) de los usuarios del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima opinan que el nivel de gobierno electrónico es regular, luego el 34,6% (129) muestran que es bueno y el 12,9% (48) piensan está en el nivel malo.

Tabla 12

Niveles de satisfacción de los usuarios

Niveles	Usuarios	
	Fr.	%
Malo	54	14,5
Regular	197	52,8
Bueno	122	32,7
Total	373	100

Fuente: Elaboración propia.

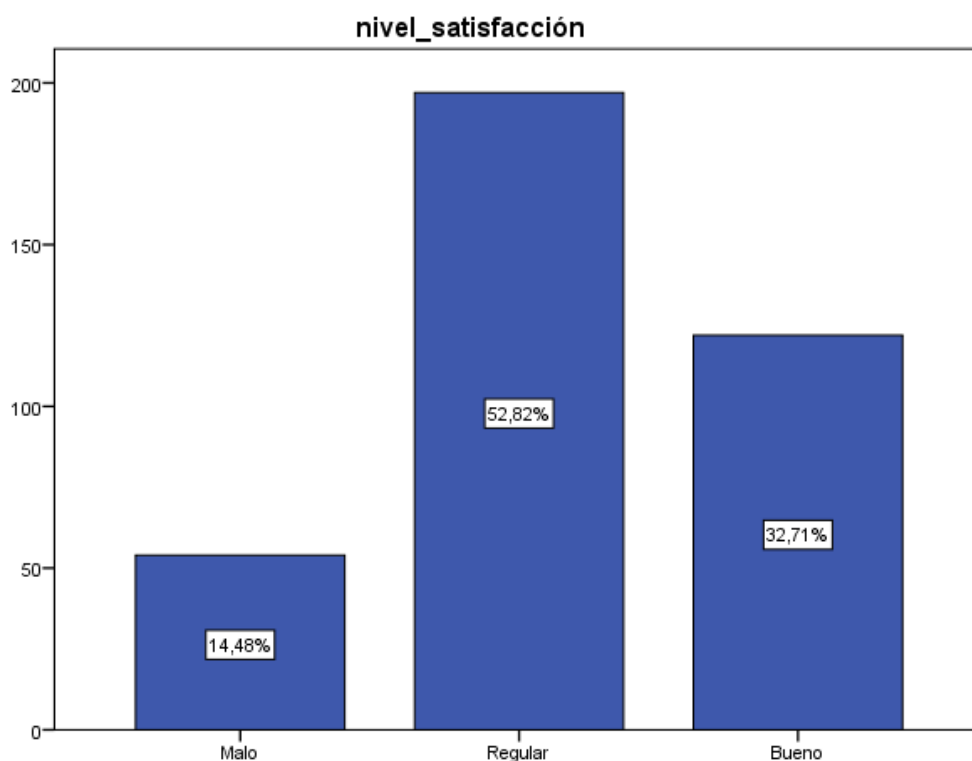


Gráfico 8. Niveles de satisfacción de los usuarios

La tabla 12 y gráfico 8 indica que el 52,8% (197) de los usuarios del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima presentan nivel de satisfacción regular, luego el 32,7% (122) muestran que el nivel de satisfacción es bueno y el 14,5% (54) indican como nivel de satisfacción el malo.

IV. Discusión

Frente a los resultados encontrados y partiendo que el gobierno seguirá siendo un actor principal en la nueva economía manteniendo un rol de liderazgo, deberá evitar el estancamiento producido por los diversos acotamientos presentados en la actualidad, y estar alerta a los grandes retos de transformaciones para establecer un clima de crecimiento y de bienestar, para mantener un ambiente de crecimiento y sustentabilidad política, económica y social partiendo de las exigencias de este nuevo siglo ya que las necesidades de gobiernos efectivos, catalizadores, que en vez de dedicarse a remediar los posibles males, tengan como propósito prevenirlos optimizando a través de los recursos de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TICs).

Los resultados de la presente investigación que tuvo por meta hallar la correlación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima se determinó una correlación positiva alta y altamente significativa entre gobierno electrónico y satisfacción; esto significa que a mayor uso del gobierno electrónico mayor es el nivel de satisfacción de los usuarios del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud, y que por el contrario al determinar mayor nivel de satisfacción en los usuarios mayor será el nivel del uso de gobierno electrónico.

Este resultado es avalado por el estudio de Quispe (2017) quien reportó que 1417 usuarios la Sede Central de EsSalud en Lima mostraron una correlación moderada y fuerte determinado que la variable Gobierno Electrónico se correlaciona significativamente en el nivel alto con la satisfacción del usuario interno; del mismo modo Montesinos (2017) quien investigó a 338 usuarios en Lima indicó una correlación significativa directa moderada entre las variables; así mismo, Guevara y Aquituari (2019) y Rojas (2019) comprueba la correlación positiva considerable entre el sistema de satisfacción usuaria y gobernanza electrónico en un municipio en Iquitos y en usuarios de una entidad gubernamental en Chimbote respectivamente. En otras palabras, partiendo que el gobierno electrónico es un proceso progresivo en la que se hace uso de la tecnología de información que tiene como fin transformar las relaciones facilitando los trámites y el acceso de los servicios entre los ciudadanos y las entidades del estado permite la

optimización los procesos administrativos desde el punto de vista de la probidad, de la publicidad, así como también de la transparencia, eficacia y eficiencia, en el desarrollo de las gestiones públicas, (Soto, 2017 y Fabiani, 2017).

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico ya que se sostiene que el Gobierno electrónico no solo es necesaria para el desarrollo de una nación, sino que permite la interacción con el ciudadano común y así se legitima el Gobierno representado en el pueblo optimizando los servicios en función de calidad para los ciudadanos con mejoras en el tiempo y descongestión en la atención en el sector salud. Consecuentemente, el éxito del uso de las herramientas de gobierno electrónico dependerá de la transparencia y la confianza que se establezca entre la administración y el ciudadano (Zamora et al., 2017 y Bautista, 2018). Por ende, el Gobierno electrónico tendrá un papel fundamental lo que permitirá una adecuada satisfacción por parte de los usuarios, tal como lo describe los resultados de De la Cruz (2018) quien muestran una correlación moderada entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención pues la empatía en torno al contexto será fundamental en términos de atender con predisposición, entendimiento y resolviendo las necesidades de los usuarios bajo los criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión.

Para cumplir la meta específica que busca hallar la correlación entre satisfacción e información se encontró una correlación positiva moderada (y altamente significativa entre la dimensión información y satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima; esto significa que la presencia de la dimensión información del gobierno electrónico, caracterizada como aquella sección de la página web para acceder a los motores de búsqueda con el objetivo de hallar información actualizada y especializada disponible en el portal web del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud (Montesinos, 2017), permite mayores niveles de satisfacción por parte de los usuarios ya que ésta representa el desempeño del servicio cuando cumple con las expectativas del usuario reflejando el gusto del servicio al ciudadano (Montesinos, 2017). Es importante señalar que, no se ha encontrado investigaciones que hayan correlacionado la dimensión información y satisfacción de los usuarios de algún policlínico, y que por el contrario sólo se encontró correlaciones en usuarios de alguna municipalidad,

convirtiéndose así este resultado en un aporte valioso y de referencia en el sector salud para futuras investigaciones.

Sobre el particular, el objetivo que busca hallar correlación entre la dimensión interacción y la satisfacción de los usuarios se encontró una correlación positiva moderada y altamente significativa entre la dimensión interacción y satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima; esto significa que la acción de compartir el acceso a legislaciones, de publicar reportes así como también correos de los funcionario y de los servidores público, así como también resguardando toda la información, documentos y contraseñas de los usuarios (Montesinos, 2017) permite mayores niveles de satisfacción en los usuarios del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima. En este sentido, estos resultados guardan relación con la teoría del modelo de SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988 citados en Encuestas de Satisfacción, s.f.) ya que a través del estudio se pudo evidenciar las expectativas y percepciones del servicio por parte de los usuarios en relación al Gobierno electrónico del policlínico de EsSalud cumpliendo con la dimensión de seguridad de la satisfacción de los usuarios donde las atenciones y los conocimientos mostrados por parte del empleador están bajo términos de confianza, bajo los criterios del profesionalismo, cortesía, credibilidad y seguridad (Montesinos, 2017). Por otro lado, se indica la ausencia de investigaciones correlacionales sobre la dimensión interacción y satisfacción de los usuarios en el policlínico permitiendo así que este resultado es un referente para otros estudios, en especial para el sector salud.

Por otro lado, el objetivo que busca encontrar correlación entre la dimensión transacción y la satisfacción de los usuarios se señala la presencia de una correlación positiva moderada y altamente significativa entre satisfacción y transacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima. Esto quiere decir que cuando el usuario desea obtener servicios directamente desde el portal web de EsSalud utilizando las bondades de la página, ésta se da de manera confiable, rápida segura lo que va a permitir que aumente los niveles de satisfacción en el usuario en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud, fortaleciendo así, por ejemplo, la dimensión de fiabilidad caracterizada por aquella percepción de los usuarios en base a las competencias que debe realizar los servicios en tiempos determinados de forma eficiente y sin fallos (Montesinos, 2017). Desde este punto de vista, se resalta la carencia de estudios que hayan

correlacionado la dimensión transacción y satisfacción de los usuarios de algún policlínico contribuyendo así este resultado como un nuevo antecedente en el sector salud de las entidades gubernamentales del estado peruano.

Adicionalmente, el objetivo que busca determinar la correlación entre la dimensión integración y la satisfacción de los usuarios, se halla una correlación positiva alta y altamente significativa entre la dimensión integración y satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima. Esto quiere decir que al mostrar en la página web los servicios a través de una ventana integral donde el usuario tenga accesibilidad a todos los servicios de los diversos niveles del gobierno electrónico con facilidad mayor será el nivel de satisfacción en los usuarios del policlínico Pablo Bermúdez. Del mismo modo, no se han encontrado investigaciones correlaciones entre la dimensión integración y satisfacción de los usuarios en el policlínico convirtiéndose en una contribución de referencia para las investigaciones.

Posteriormente, al determinar la correlación entre la dimensión participación ciudadana y la satisfacción se reportó que existe una correlación positiva moderada y altamente significativa entre la dimensión participación ciudadana y satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima. Esto quiere decir que cuando el usuario participa tomando diversas decisiones, es decir, es considerado en los consejos sobre proyectos de ley, políticas públicas, y/o tiene acceso al voto electrónico a través de los sitios webs (Montesinos, 2017) mayor es el nivel de satisfacción en los usuarios, lo que estaría cumplimiento en términos de las expectativas del usuario, conllevando a un sentimiento de bienestar y placer obteniendo lo que se desea y espera del servicio en el sector salud, (Sancho, 1998, citado en Morillo y Morillo, 2016). En este aspecto, el resultado plasmado brinda información sirviendo como base para otros estudios ya que no hay presencia de investigaciones que proporcionen datos correlacionales entre la dimensión participación ciudadana y satisfacción de los usuarios de algún policlínico.

Entre tanto, al determinar el nivel del Gobierno electrónico se precisa que el 52,5% de los usuarios del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima opinan que el nivel de gobierno electrónico es regular. Esto significa que la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICs, por parte del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud a través de su portal

web es regular en base a la eficiencia, eficacia, transparencia, interacción, la transacción, la integración y participación ciudadana en términos de gestión pública al ofrecer sus servicios (Montesinos, 2017), así mismo, se evidencia que el logro del desarrollo económico, social e institucional duradero, donde el equilibrio entre la entidad del Estado y la sociedad civil aun no es un logro del todo alcanzado y que estaría en proceso para su mejora partiendo que las nuevas tecnologías no sólo brindan la posibilidad de recolectar, almacenar y procesar la información; sino que, a través de la Internet, los gobiernos pueden brindar servicios, establecer una comunicación más estrecha con los ciudadanos y publicar información a través de páginas web. (Ruedas y Pérez, 2006).

Ante lo fundamentado, el estudio de Fabiani (2017) menciona que el 37% y 25% de los informantes, indica que el Gobierno electrónico es una herramienta que facilita la gestión y organización institucional, y que permite la planeación estratégica de toda entidad. Este resultado es similar con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Montesinos (2017) donde el 46.45% alcanzan el nivel regular y Guevara y Aquituari (2019) el 58.58% en el nivel regula, pero en otras entidades que no están relacionadas al sector salud (municipalidades). Es importante señalar que no se han encontrado en otras investigaciones el nivel del Gobierno electrónico de los usuarios de algún policlínico de EsSalud o del Estado, convirtiéndose en un aporte valioso y de referencia para futuras investigaciones ya que la construcción del gobierno digital constituye, en suma, un gran esfuerzo de innovación institucional y de transformación de las entidades públicas (Rivera, 2006).

Finalmente, al determinar el nivel de satisfacción de los usuarios se evidencia que el 52,8% de los usuarios del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima presentan un nivel de satisfacción regular, lo que significa que el desempeño del servicio cumple a medias con las expectativas del usuario, reflejando un servicio regular en el usuario por lo que se tendría que observar la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes materiales del policlínico (Montesinos, 2017) por ende, tal como lo plantea Ninamango (2014) el cumplimiento organizativo sanitario frente a exigencias y percibir usuario. Este resultado es similar a los estudios de Hernández-Vásquez, et al. (2019) arribó a que el 75% de usuario perciben como buena o muy buena la atención divisiones de MINSA, a pesar de ello aún existen pacientes

insatisfechos con calidad de la atención, por otro lado, Montesinos (2017) y Guevara y Aquituari (2019) indican que la mayoría de usuarios (municipalidades) se ubica en el nivel regular; ante lo plasmado se indica la escases de estudios científicos que proporcionen el nivel de satisfacción de los algún policlínico de EsSalud, convirtiéndose en un aporte valioso y de referencia para futuras investigaciones.

V. Conclusiones

Primer: La correlación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; presenta una dirección positiva alta y es altamente significativa.

Segundo: La correlación entre la dimensión información y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; presenta una dirección positiva moderada y es altamente significativa.

Tercero: La correlación entre la dimensión interacción y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; presenta una dirección positiva moderada y es altamente significativa.

Cuarto: La correlación entre la dimensión transacción y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; presenta una dirección positiva moderada y es altamente significativa.

Quinto: La correlación entre la dimensión integración y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; presenta una dirección positiva correlación positiva alta y es altamente.

Sexto: La correlación entre la dimensión participación ciudadana y la satisfacción en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020; presenta una dirección positiva moderada y es altamente significativa.

VI. Recomendaciones

Primer: Al director del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud en la ciudad de Lima, con respecto a la variable Gobierno electrónico, aportar a la gestión brindando espacios de educación a los usuarios con respecto al uso de las TIC's y la presencia de la página web de EsSalud mostrando así su bondades y beneficios.

Segundo: Al director del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud en la ciudad de Lima, con respecto a la satisfacción del usuario, implementar gestiones que ayuden a mejorar los canales de atención, el servicio por parte de los colaboradores, teniendo en cuenta los intereses, necesidades y las percepciones con nivel bajo de satisfacción de los usuarios.

Tercero: A futuros investigadores, realizar estudios de nivel explicativos con el fin de establecer una relación de causalidad con el objetivo de tener evidencias mucho más objetivas con respecto a la explicación más cernas entre la causa del nivel del gobierno electrónico y las causas que influyen en el nivel de la satisfacción de los usuarios o viceversa.

Cuarto: A futuros investigadores, realizar estudios de diseño longitudinales que permita analizar y evaluar los cambios evolutivos del Gobierno electrónico así como también la satisfacción de los usuarios.

Quinto: A los futuros investigadores, desarrollar estudios en otros policlínicos y hospitales pertenecientes a EsSalud y así se pueda contrastar los resultados para la propuesta de alternativas de mejora.

Sexto: También a los futuros investigadores, hacer uso de otras variables sociodemográficas como edad, nivel de instrucción, entre otros que ayuden a comprender la correlación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.

Séptimo: Realizar investigaciones aplicativas que podrían establecer programas educativos o implementar un plan de mejora continua que busquen educar sobre el uso del Gobierno electrónico a través del empleo de TIC, lo que posibilita beneficios serviciales a usuarios con el

objetivo de fortalecer el conocimiento optimizando también el nivel de satisfacción ante las diversas necesidades.

VII. Referencias

- Alvarado, M. (2017). *Legislación comparada sobre gobierno electrónico, redes sociales e Innovación tecnológica*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/DD2FE92607CA8DEE05258282005FE7E7/\\$FILE/INFORTEMA_N_019_2017_2018_gobierno_electronico.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/DD2FE92607CA8DEE05258282005FE7E7/$FILE/INFORTEMA_N_019_2017_2018_gobierno_electronico.pdf)
- Bautista, C. (2018). *Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de Satisfacción del usuario*. (Tesis de maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Postgrado del Estado). Recuperado de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4858/1/ART%c3%8dCULO%20CIENT%c3%8dFICO%20Bautista%20Buitr%c3%b3n%20Carlos%20Fernando.pdf>
- Botón, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017*. (Trabajo de grado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrzd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Cama, D. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos, junio 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29451>
- Cardona, D. (2005) .El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Univ. Empresa*, 2, (3, 4, 5), 20-45. Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:KrZDGgUPxycJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2939172.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Chucuya, H. (2017). *Modelo de Gobierno Electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito - Juli – 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Del Altiplano). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De la Cruz, J. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29773>

Díaz, M. (2014). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca- 2014*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca). Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Encuestas de Satisfacción. (s.f.). *Consultado el 03 de junio de 2020*. Recuperado de http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf

Fabiani, B. (2017). *Gobierno electrónico y la rendición de cuentas de las universidades públicas de la zona 5 del Ecuador*. (Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/gobierno-electronico-universidades.html>

Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria. *Espacios*, 39 (32), 22. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Guevara, S. y Aquituari, B. (2019). *Sistema de gobierno electrónico online y la Satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Maynas año 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana). Recuperado de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6229/Silver_Tesis_Titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara, S. y Aquituari, B. (2019). *Sistema de gobierno electrónico online y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Maynas, año 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana). Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/6229>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW W-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36 (4), 620-628. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>

Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1891>

Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la Gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC*. (Tesis de maestría, Universidad Federico Villareal). Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1192/
- Marallano, A. (2018). *El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13623>
- Marroquin, R. (31 de enero 2013). *Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación*. Recuperado de <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>
- Minaya, E. (2018). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Salud (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Miquel, S. y Moliner, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. (Tesis doctoral, Universidad Jaume). Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>

- Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9036>
- Morillo, M. y Morillo, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html>
- Muñoz, J. (2017). *Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5325/Ayllon_SKDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Naser, A. y Concha, G. (2019). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/733C01131C63268305257B1100757BD1/\\$FILE/el_gobierno_electro.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/733C01131C63268305257B1100757BD1/$FILE/el_gobierno_electro.pdf)
- Ninamango, E. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanango_vw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2003). *Estudios de la OCDE sobre administración electrónica La administración electrónica: un imperativo*. Recuperado de <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264101197-sum-es.pdf?expires=1588751548&id=id&acname=guest&checksum=133D6AC5154DEF0B6799DC24BF5B04F0>

Pineda, E. y Alvarado, E. (2008). *Metodología de la Investigación*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.

Presidencia del Consejo de Ministros y Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el 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)

Quispe, S. (2017). *Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22091>

Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1

Riascos, S., Martínez, G. y Solano, O. (2008). *El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica -Casos Colombia y Uruguay*. Recuperado de <http://gyepro.univalle.edu.co/documentos/linc1.pdf>

Rivera, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la literatura. *Gestión y Política Pública*, 15 (2), 259-305. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v15n2/1405-1079-gpp-15-02-259.pdf>

Rodríguez, G. (2004). Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de derecho*, 21, 1-23. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/view/2952/2031>

Rodríguez R., Vera P., Marko I., Alderete C., Conca A. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista*

Latinoamericana de Ingeniería de Software, 3(5): 187-196, Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/295839979> El Gobierno Electronico y la Implementacion de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicacion

Ruedas, A. y Pérez, P. (2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. *UNIrevista*, 1(3), 1-11. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Ana_Ruelas/publication/28132184_El_Gobierno_Electronico_Su_Estudio_y_Perspectivas_de_Desarrollo/links/5762175908ae244d0372d233.pdf

Rojas, N. (2019). Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote, 2019. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39676>

Salas, E. (2000). *Una Introducción a la Investigación*. Perú.

Soto, M. (2017). *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*. (Tesis Doctoral, Universidad Complutense De Madrid). Recuperado de <https://eprints.ucm.es/40874/1/T38285.pdf>

Zamora, C., Arrobo, N. y Cornejo, G. (2017). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Espacios*, 39 (6), 15. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

Wigodski, J. (2003). ¿Qué es SERVQUAL?. *Medwave*, 3(10), 2763 doi: 10.5867/medwave.2003.10.2763

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tesis: Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020

Autora: Yvonne Esther Pillpe Muñoz

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS GENERAL	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>¿Cómo se correlaciona el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez perteneciente al Seguro Social de Salud – EsSalud, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la correlación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020</p> <p>Objetivos específicos Oe1. Determinar la correlación entre la dimensión información y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020. Oe2. Determinar la correlación entre la dimensión interacción y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020. Oe3. Determinar la correlación entre la dimensión transacción y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020.</p>	<p>Hipótesis general El gobierno electrónico se correlaciona en dirección positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas He1. La dimensión información se correlaciona en dirección positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020 He2. La dimensión interacción se correlaciona en dirección positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020. He3. La dimensión transacción se correlaciona en dirección positiva y significativa con la satisfacción de los</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo: Correlacional</p> <p>Población: Usuarios del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud.</p> <p>Población: 131000 usuarios</p> <p>Muestra: 373 usuarios.</p> <p>Muestreo: Bola de nieve (muestreo no probabilístico)</p>

	<p>Oe4. Determinar la correlación entre la dimensión integración y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020.</p> <p>Oe5. Determinar la correlación entre la dimensión participación ciudadana y la satisfacción en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020.</p> <p>Oe6. Determinar el nivel del Gobierno electrónico de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020.</p> <p>Oe7. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020</p>	<p>usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020.</p> <p>He4. La dimensión integración se correlaciona en dirección positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020.</p> <p>He5. La dimensión participación ciudadana se correlaciona en dirección positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p>
--	---	---	---------------------------------

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS - ORIGINAL

Estimada(o) usuario(a) a continuación leerá un cuestionario que consta de 16 preguntas. Por favor, lea cada uno de ellos cuidadosamente. Esta información es completamente anónima, por lo que se solicita responder todas las preguntas con sinceridad.

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

Escala:

- 1: Nunca**
- 2: Casi nunca**
- 3: A veces**
- 4: Casi siempre**
- 5: Siempre**

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

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

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DESDE SU PERSPECTIVA - ORIGINAL

Estimada(o) usuario(a) a continuación leerá un cuestionario que consta de 20 preguntas. Por favor, lea cada uno de ellos cuidadosamente. Esta información es completamente anónima, por lo que se solicita responder todas las preguntas con sinceridad.

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

Escala:

- 1: Nunca**
- 2: Casi nunca**
- 3: A veces**
- 4: Casi siempre**
- 5: Siempre**

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Cuando en los servicios electrónicos de la Municipalidad de Ventanilla promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
2.	Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la Municipalidad de Ventanilla muestran sincero interés en resolverlo.					
3.	La Municipalidad de Ventanilla, de manera electrónica, desempeña bien el servicio a la primera vez					
4.	La Municipalidad de Ventanilla, electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.					
5.	El personal de la Municipalidad de Ventanilla informa electrónicamente a los usuarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.					
6.	La Municipalidad de Ventanilla brinda un servicio con prontitud a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.					
7.	La Municipalidad de Ventanilla siempre está dispuesta a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.					
8.	Los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario para conectarse con el municipio.					

9.	El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla les inspira confianza a los usuarios.					
10.	El usuario al realizar trámites en el portal WEB de la Municipalidad de Ventanilla, se siente seguro.					
11.	Los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla tratan a los usuarios con cortesía para conectarse con el municipio.					
12.	El servicio de gobierno de la Municipalidad de Ventanilla es suficiente para responder las consultas de los usuarios.					
13.	El operador del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla brinda atención individual a los usuarios.					
14.	El administradores de la Municipalidad de Ventanilla cuenta con empleados que brindan atención personalizada					
15.	El administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios					
16.	Los empleados del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla entienden las necesidades específicas de los usuarios					
17.	El gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla cuenta con apariencia moderna.					
18.	Las instalaciones de los servicios electrónicos de la Municipalidad de Ventanilla son visualmente atractivas					
19.	La presentación del portal del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla tiene buena presencia.					
20.	Los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico de la Municipalidad de Ventanilla son visualmente atractivos.					

Anexo 3. Validación de instrumentos

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gobierno Electrónico

Es la utilización por parte de un Estado de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICs, a fin de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública al ofrecer servicios e información a los ciudadanos, incrementando considerablemente su transparencia y participación ciudadana (Montesinos, 2017).

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Información

Se usa como página inicial para acceder y hallar información actualizada y especializada que en esencia debe estar disponible para los usuarios contando con motores de búsqueda (Montesinos, 2017).

Dimensión 2: Interacción

Tiene como objetivo compartir el acceso a legislaciones, publicaciones, reportes, correos electrónicos de funcionarios y servidores públicos, garantizando y reguardando información, documentos y contraseñas (Montesinos, 2017).

Dimensión 3: Transacción

El usuario puede efectuar transacciones seguras, confiables y rápidas con el objetivo de obtener servicios directamente desde el portal utilizando el potencial de la web para proveer servicios públicos (Montesinos, 2017).

Dimensión 4: Integración

El portal gubernamental puede brindar muchos servicios a partir de una ventanilla única integral, el usuario puede tener acceso a todos los servicios de diferentes dependencias gubernamentales o niveles de gobierno sin dificultad (Montesinos, 2017).

Dimensión 5: Participación ciudadana

El usuario puede participar en la toma de decisiones, consejos sobre proyectos de ley, políticas públicas, acceso al voto electrónico a través de los sitios gubernamentales (Montesinos, 2017).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Representa el desempeño del servicio cuando cumple con las expectativas del usuario, es decir refleja cuánto gusta el servicio al ciudadano (Montesinos, 2017).

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Fiabilidad

Percepción del usuario sobre la capacidad de realizar el servicio en la forma y plazos establecidos de forma eficiente y sin fallos, caso contrario existen riesgos graves como la pérdida de confianza de los clientes y elevados costes de reparación (Montesinos, 2017).

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Disposición para proporcionar un servicio con rapidez, puntualidad y oportunidad respondiendo a la inmediatez en hacerse cargo de la demanda y de su solución (Montesinos, 2017).

Dimensión 3: Seguridad

Es el conocimiento y la atención mostrados de los empleados bajo la confianza y el criterio del profesionalismo, cortesía, credibilidad y seguridad (Montesinos, 2017).

Dimensión 4: Empatía

Cualidad de las personas para atender con predisposición, entendimiento y resolviendo las necesidades del usuario bajo los criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente (Montesinos, 2017).

Dimensión 5: Elementos tangibles

Relacionado al aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio (Montesinos, 2017).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Información	Logo Mapa del sitio Contactos	01 – 04	Malo (16 – 37) Regular (37 – 59) Bueno (59 - 80)
Interacciona	Correo electrónico Formularios electrónicos	05 – 09	
Transacción	Trámites en línea Certificado digital	10 – 11	
Integración	Ventanilla única	12 – 13	
Participación Ciudadana	Participación Transparencia Colaboración	14 – 16	

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Fiabilidad	Tiempo Interés	01 – 05	Malo (20 – 46)
Capacidad de respuesta	Prontitud Atención	06 – 08	
Seguridad	Confianza Respuesta	09 – 12	Regular (46 – 73)
Empatía	Atención Interés	13 – 16	
Elementos tangibles	Apariencia Atracción Presencia	17 – 20	Bueno (73 - 100)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “GOBIERNO ELECTRÓNICO”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Información							
1.	Se observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).	X		X		X		
2.	La página inicial es un punto de entrada a otras páginas.	X		X		X		
3.	La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).	X		X		X		
4.	Tiene para realizar búsquedas de Información	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Interacciona							
5.	Se pueden bajar formatos (Word o pdf), de los trámites que se realizan	X		X		X		
6.	Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).	X		X		X		
7.	Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno local.	X		X		X		
8.	Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.	X		X		X		
9.	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Transacción							
10.	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).	X		X		X		

11.	El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.	XX		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Integración	Si	No	Si	No	Si	No	
12.	Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.	X		X		X		
13.	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Participación Ciudadana	Si	No	Si	No	Si	No	
14.	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.	X		X		X		
15.	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.	X		X		X		
16.	Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Samuel Rivera Castilla DNI: 07722877

Especialidad del validador: Magister en Administración

Lima 1° de julio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1.	Cuando en los servicios electrónicos del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X		X		X		
2.	Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud muestran sincero interés en resolverlo.	X		X		X		
3.	El policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud, de manera electrónica, desempeña bien el servicio a la primera vez	X		X		X		
4.	El policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud, electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.	X		X		X		
5.	El personal del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud informa electrónicamente a los usuarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta							
6.	El policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud brinda un servicio con prontitud a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	X		X		X		
7.	El policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud siempre está dispuesta a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	X		X		X		

8.	Los operadores del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario para conectarse con el municipio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
9.	El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud les inspira confianza a los usuarios.	X		X		X		
10.	El usuario al realizar trámites en el portal WEB del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud, se siente seguro.	X		X		X		
11.	Los operadores del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud tratan a los usuarios con cortesía para conectarse con el municipio.	X		X		X		
12.	El servicio de gobierno del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud es suficiente para responder las consultas de los usuarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
13.	El operador del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud brinda atención individual a los usuarios.	X		X		X		
14.	El administradores del gobierno del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud cuenta con empleados que brindan atención personalizada	X		X		X		
15.	El administradores del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios	X		X		X		

16	Los empleados del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud entienden las necesidades específicas de los usuarios							
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
17.	El gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud cuenta con apariencia moderna.	X		X		X		
18.	Las instalaciones de los servicios electrónicos del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud son visualmente atractivas	X		X		X		
19.	La presentación del portal del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud tiene buena presencia	X		X		X		
20.	Los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud son visualmente atractivos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Samuel Rivera Castilla..... DNI: 07722877**

Especialidad del validador: **Magister en Administración**

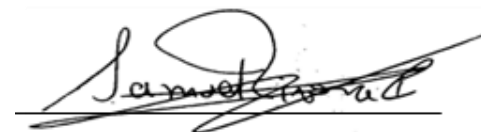
Lima 1° de julio del 2020

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “GOBIERNO ELECTRÓNICO”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Información	Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Se observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).	x		x		x		
2.	La página inicial es un punto de entrada a otras páginas.	x		x		x		
3.	La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).	x		x		x		
4.	Tiene para realizar búsquedas de Información	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Interacciona	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	Se pueden bajar formatos (Word o pdf), de los trámites que se realizan	x		x		x		
6.	Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).	x		x		x		
7.	Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno local.	x		x		x		
8.	Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.	x		x		x		
9.	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Transacción	Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).							

11.	El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.							
	DIMENSIÓN 4: Integración	Si	No	Si	No	Si	No	
12.	Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.	x		x		x		
13.	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Participación Ciudadana	Si	No	Si	No	Si	No	
14.	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.	x		x		x		
15.	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.	x		x		x		
16.	Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

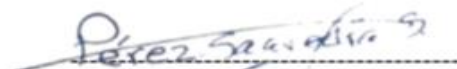
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Segundo Pérez Saavedra DNI: 25601051

Especialidad del validador: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

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

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

02 de julio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1.	Cuando en los servicios electrónicos del policlinico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.	x		x		x		
2.	Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos del policlinico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud muestran sincero interés en resolverlo.	x		x		x		
3.	El policlinico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud, de manera electrónica, desempeña bien el servicio a la primera vez	x		x		x		
4.	El policlinico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud, electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.	x		x		x		
5.	El personal del policlinico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud informa electrónicamente a los usuarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta							
6.	El policlinico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud brinda un servicio con prontitud a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	x		x		x		
7.	El policlinico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud siempre está dispuesta a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	x		x		x		

8.	Los operadores del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario para conectarse con el municipio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9.	El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud les inspira confianza a los usuarios.	x		x		x		
10.	El usuario al realizar trámites en el portal WEB del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud, se siente seguro.	x		x		x		
11.	Los operadores del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud tratan a los usuarios con cortesía para conectarse con el municipio.	x		x		x		
12.	El servicio de gobierno del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud es suficiente para responder las consultas de los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	SI	No	SI	No	SI	No	
13.	El operador del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud brinda atención individual a los usuarios.	x		x		x		
14.	El administradores del gobierno del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud- EsSalud cuenta con empleados que brindan atención personalizada	x		x		x		
15.	El administradores del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios	x		x		x		
16.	Los empleados del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de	x		x		x		
		x		x		x		

	Salud-EsSalud entienden las necesidades específicas de los usuarios							
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
17.	El gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud cuenta con apariencia moderna.	X		X		X		
18.	Las instalaciones de los servicios electrónicos del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud son visualmente atractivas	X		X		X		
19.	La presentación del portal del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud tiene buena presencia	X		X		X		
20.	Los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud son visualmente atractivos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

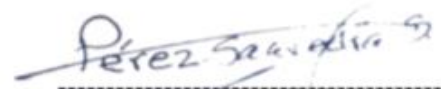
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Segundo Pérez Saavedra DNI: 25601051

Especialidad del validador: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

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

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

02 de julio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “GOBIERNO ELECTRÓNICO”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Información	Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Se observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).	X		X		X		
2.	La página inicial es un punto de entrada a otras páginas.	X		X		X		
3.	La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).	X		X		X		
4.	Tiene para realizar búsquedas de Información	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Interacciona	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	Se pueden bajar formatos (Word o pdf), de los trámites que se realizan	X		X		X		
6.	Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).	X		X		X		
7.	Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno local.	X		X		X		
8.	Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.	X		X		X		
9.	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Transacción	Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).	X		X		X		

11.	El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Integración		Si	No	Si	No	Si	No
12.	Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.	X		X		X	
13.	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Participación Ciudadana		Si	No	Si	No	Si	No
14.	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.	X		X		X	
15.	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.	X		X		X	
16.	Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Felipe Guizado Osco DNI:..... 31169557

Especialidad del validador:..... Docente metodólogo

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

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

.....26 de junio del 20.20



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1.	Cuando en los servicios electrónicos del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X		X		X		
2.	Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud muestran sincero interés en resolverlo.	X		X		X		
3.	El policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud, de manera electrónica, desempeña bien el servicio a la primera vez	X		X		X		
4.	El policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud, electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.	X		X		X		
5.	El personal del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud informa electrónicamente a los usuarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
6.	El policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud brinda un servicio con prontitud a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	X		X		X		
7.	El policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud siempre está dispuesta a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	X		X		X		

8.	Los operadores del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario para conectarse con el municipio.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
9.	El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud les inspira confianza a los usuarios.	X		X		X	
10.	El usuario al realizar trámites en el portal WEB del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud, se siente seguro.	X		X		X	
11.	Los operadores del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud tratan a los usuarios con cortesía para conectarse con el municipio.	X		X		X	
12.	El servicio de gobierno del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud es suficiente para responder las consultas de los usuarios.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
13.	El operador del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud brinda atención individual a los usuarios.	X		X		X	
14.	El administradores del gobierno del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud cuenta con empleados que brindan atención personalizada	X		X		X	
15.	El administradores del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios	X		X		X	
16.	Los empleados del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de	X		X		X	

	Salud-EsSalud entienden las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No
17.	El gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud cuenta con apariencia moderna.	X		X		X	
18.	Las instalaciones de los servicios electrónicos del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud son visualmente atractivas	X		X		X	
19.	La presentación del portal del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud tiene buena presencia	X		X		X	
20.	Los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico del policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud-EsSalud son visualmente atractivos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Felipe Guizado Oscco DNI:.....31169557.....

Especialidad del validador:..... Docente metodólogo.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

...25 de junio del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Carta de presentación



CARTA N° 001 – YEPM- 2020

Ingeniera
IORELLA GIANNINA MOLINELLI ARISTONDO
Presidenta Ejecutiva Seguro Social de Salud – EsSalud
Presente._



Asunto: Autorización y facilidades para el desarrollo de Tesis de Posgrado

Referencia: a) Carta P. 312-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

b) RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 1952-2020-UCV-EPG-LN



De mi mayor consideración y respeto:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y presentarme, **YVONNE ESTHER PILLPE MUÑOZ**, identificada con DNI 47083395, cursando el último semestre de la escuela de posgrado, Programa de Maestría en Gestión Pública, y realizando el desarrollo investigación titulado:

GOBIERNO ELECTRONICO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL POLICLINICO PABLO BERMUDEZ, LIMA 2020

De lo manifestado anteriormente, el presente es para solicitar a su despacho la autorización y facilidades, en mi condición de maestrista, para desarrollar la investigación mencionada en la Institución que usted representa. Asimismo, cabe precisar que, la presente investigación únicamente conlleva a fines académicos para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, el mismo que corresponde a un proyecto de estudio aprobado, como se observan en los documentos que adjunto en referencia.

Agradeciendo la atención brindada a la presente, quedo de usted.

Atentamente,


YVONNE ESTHER PILLPE MUÑOZ
LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Celular: 989438991
Mail: yvonnepillpe@gmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 1 de julio de 2020
Carta P. 312-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Ing.
FIORELLA GIANNINA MOLINELLI ARISTONDO
Presidenta Ejecutiva
Seguro Social de Salud - EsSalud

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PILLPE MUÑOZ, YVONNE ESTHER; identificada con DNI N° 47083395 y con código de matrícula N° 7002273020; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL PABLO BERMÚDEZ DE ESSALUD - LIMA 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador PILLPE MUÑOZ, YVONNE ESTHER asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 1952-2020-UCV-EPG-LN

Los Olivos, 16 de junio de 2020

VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Dr. (a) **GUIZADO OSCCO FELIPE** de la Experiencia Curricular “Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación” del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL POLICLÍNICO PABLO BERMÚDEZ DE ESSALUD - LIMA 2020

presentado por el (la) estudiante:

Bach. **PILLPE MUÑOZ YVONNE ESTHER**

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: “El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación”.

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: “La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado”.

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: “El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto”.

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: “El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis”.

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de “Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación”.

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

SE RESUELVE:

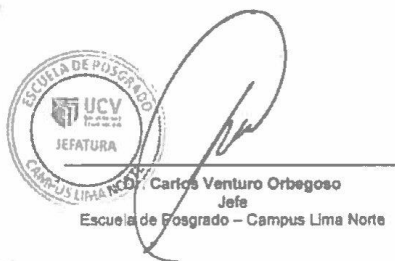
Art. 1°.- Aprobar el proyecto de tesis **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL POLICLÍNICO PABLO BERMÚDEZ DE ESSALUD - LIMA 2020**

, presentado por el (la) Bach. **PILLPE MUÑOZ YVONNE ESTHER**, con Código: **7002273020**, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Art. 2°.- Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: **REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO**, correspondiente al Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Art. 3°.- Designar al Mtro(a). Dr(a). **GUIZADO OSCCO FELIPE** como asesor metodólogo del proyecto de tesis **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL POLICLÍNICO PABLO BERMÚDEZ DE ESSALUD - LIMA 2020**

Regístrese, comuníquese y archívese.


Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

Anexo 5. Base de datos

N°	Gobierno electronico																Satisfaccion del usuario																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	5	4	3	2	3	1	2	4	2	2	1	4	2	1	4	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	3	2
2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
4	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	1	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	5	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
10	3	3	3	4	2	4	2	1	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
12	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3
13	2	5	3	2	2	3	1	2	1	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	4	3	3	1	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	5	4	4	4	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	5	4	3	4	2
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
19	2	5	2	5	5	5	4	1	1	3	1	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	5	5	5	2	2	3	2
20	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
22	3	4	2	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	1	4	4	4	4
23	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
24	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	2	4	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	2	4	3	4	4
25	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	2	3	2	3	1	1	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
27	4	2	2	2	3	4	1	1	5	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	
28	5	5	5	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
29	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2
33	3	5	4	4	5	4	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	4
34	4	5	5	5	5	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
40	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1

91	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	4	3	3	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
92	4	5	4	4	4	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	2
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
95	2	5	2	5	5	5	4	1	1	3	1	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	5	5	5	2	2	3	2	
96	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	
98	3	4	2	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	1	4	4	4	4	4	
99	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
100	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	2	4	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	2	4	3	4	4	
101	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	3	3	2	3	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
103	4	2	2	2	3	4	1	1	5	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	
104	5	5	5	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
105	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
108	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2
109	3	5	4	4	5	4	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	4	
110	4	5	5	5	5	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
116	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	2	3	2	2	2	1	
117	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
118	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	5	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
121	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
122	3	3	3	4	2	4	2	1	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
124	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	
125	2	5	3	2	2	3	1	2	1	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
126	2	5	3	2	2	3	1	2	1	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
127	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
128	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	4	3	3	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
129	4	5	4	4	4	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	5	4	3	4	2	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

131	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3			
132	2	5	2	5	5	5	4	1	1	3	1	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	5	5	5	2	2	3	2	
133	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
134	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2		
135	3	4	2	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	1	4	4	4	4		
136	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3		
137	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	2	4	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	2	4	3	4	4	
138	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
139	3	3	2	3	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3		
140	4	2	2	2	3	4	1	1	5	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	
141	5	5	5	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4		
142	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2		
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
145	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
146	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2		
147	3	4	2	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	1	4	4	4	4		
148	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3		
149	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	2	4	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	2	4	3	4	4	
150	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
151	3	3	2	3	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3		
152	4	2	2	2	3	4	1	1	5	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	
153	5	5	5	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4		
154	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
157	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	
158	3	5	4	4	5	4	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	4	
159	4	5	5	5	5	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
165	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	2	3	2	2	2	1	
166	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
167	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
168	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	2	3	2	2	2	1	
169	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
170	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

171	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	5	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	
172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
173	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
174	3	3	3	4	2	4	2	2	1	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1		
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
176	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3		
177	2	5	3	2	2	3	1	2	1	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2		
178	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
179	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	4	3	3	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4		
180	4	5	4	4	4	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	5	4	3	4	2	
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
182	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
183	2	5	2	5	5	5	4	1	1	3	1	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	5	5	5	2	2	3	2	
184	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	
186	3	4	2	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	1	4	4	4	4	
187	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
188	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	2	4	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	2	4	3	4	4	
189	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
190	3	3	2	3	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
191	4	2	2	2	3	4	1	1	5	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	
192	5	5	5	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
193	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
196	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	
197	3	5	4	4	5	4	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	4	
198	4	5	5	5	5	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	2	5	3	2	2	3	1	2	1	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
200	2	5	3	2	2	3	1	2	1	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
201	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
202	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	4	3	3	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
203	4	5	4	4	4	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	5	4	3	4	2	
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
205	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	

206	2	5	2	5	5	5	4	1	1	3	1	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	5	5	5	2	2	3	2	
207	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2		
209	3	4	2	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	1	4	4	4	4		
210	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3		
211	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	2	4	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	2	4	3	4	4	
212	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
213	3	3	2	3	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3		
214	4	2	2	2	3	4	1	1	5	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3		
215	5	5	5	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
216	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
219	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	
221	3	4	2	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	1	4	4	4	4	
222	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
223	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	2	4	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	2	4	3	4	4	
224	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
225	3	3	2	3	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
226	4	2	2	2	3	4	1	1	5	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	
227	5	5	5	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
228	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
231	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
232	3	5	4	4	5	4	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	4	
233	4	5	5	5	5	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
236	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
239	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	2	3	2	2	2	1	
240	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
241	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
242	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	2	3	2	2	2	1	
243	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
244	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
245	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	5	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2

281	3	4	2	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	1	4	4	4	4			
282	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3			
283	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	2	4	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	2	4	3	4	4			
284	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
285	3	3	2	3	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3			
286	4	2	2	2	3	4	1	1	5	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3			
287	5	5	5	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4			
288	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2			
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2			
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2			
291	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2		
292	3	5	4	4	5	4	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	4		
293	4	5	5	5	5	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
294	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
295	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
296	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
297	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
298	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
299	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1		
300	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
301	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	5	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
303	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
304	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
305	3	3	3	4	2	4	2	2	1	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	
306	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
307	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3		
308	2	5	3	2	2	3	1	2	1	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2		
309	2	5	3	2	2	3	1	2	1	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2		
310	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
311	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	4	3	3	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
312	4	5	4	4	4	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	5	4	3	4	2		
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
314	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
315	2	5	2	5	5	5	4	1	1	3	1	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	5	5	5	2	2	3	2	
316	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
317	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2		
318	3	4	2	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	1	4	4	4	4	4		
319	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
320	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	2	4	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	2	4	3	4	4	4		

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