



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno electrónico y calidad de servicio en una municipalidad
provincial de la región San Martín, 2023

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

AUTORA:

Céliz Angulo, María Nancy (orcid.org/0009-0003-4992-8264)

ASESORES:

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (orcid.org/0000-0002-2126-2769)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi madre Alicia Angulo Guerra, por ser una bendición en mi vida y por apoyarme siempre; brindarme la confianza para seguir adelante a pesar de las dificultades. Así mismo a mi esposo Roberto Carlos Cusma Quintana, por ser mi compañero de vida por apoyarme y valorarme todos estos años. De igual modo, a mis hijos Andrick Matthew Cusma Céliz y Mía Isabella Cusma Céliz por ser unos niños comprensivos, independientes y obedientes; también, a mi hermana Norita del Pilar Céliz Angulo por su comprensión y apoyo constante.

María Nancy

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente. Asimismo, a la Dra. Contreras Julián Rosa Mabel por su dedicación y excelente profesionalismo.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023", cuyo autor es CÉLIZ ANGULO MARÍA NANCY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 30 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 30-12-2023 16:27:16
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR DNI: 00953069 ORCID: 0000-0002-2126-2769	Firmado electrónicamente por: DPALOMINOAL el 31-12-2023 12:57:58

Código documento Trilce: TRI - 0713216

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CÉLIZ ANGULO MARÍA NANCY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico y calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MARÍA NANCY CÉLIZ ANGULO DNI: 70880895 ORCID: 0009-0003-4992-8264	Firmado electrónicamente por: MCELIZ el 04-12-2023 14:25:19

Código documento Trilce: TRI - 0680510



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo de estudio.....	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	23
3.5. Procedimiento	25
3.6. Métodos de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Grado de dimensiones del gobierno electrónico.	27
Tabla 2. Grado de dimensiones de calidad de servicio	28
Tabla 3. Prueba de normalidad	29
Tabla 4. Relación entre las dimensiones gobierno electrónico y calidad de servicio.	30
Tabla 5. Relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio.	35

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Diagrama de dispersión y análisis de determinación (R2) entre la dimensión externo y la calidad de servicio.</i>	<i>31</i>
<i>Figura 2. Diagrama de dispersión y análisis de determinación (R2) entre la dimensión interno y la calidad de servicio</i>	<i>32</i>
<i>Figura 3. Diagrama de dispersión y análisis de determinación (R2) entre la dimensión relacional y la calidad de servicio.</i>	<i>33</i>
<i>Figura 4. Diagrama de dispersión y análisis de determinación (R2) entre la dimensión promoción y la calidad de servicio.</i>	<i>34</i>
<i>Figura 5. Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la variable gobierno electrónico y calidad de servicio.</i>	<i>36</i>

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023. El estudio fue tipo básica, diseño no experimental, cuya población y muestra fue de 378 pobladores. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el grado de las dimensiones del gobierno electrónico es regular superando el 48%. De igual modo, el grado de las dimensiones de calidad de servicio es regular excediendo el 56 %. Así mismo, la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad de servicio es positiva moderada significativa con (Rho de Spearman de 0.616, 0.579, 0.522 y 0.603 un p-valor 0.00); para todas las correlaciones. Concluyendo que existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023, debido a que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con 0.665 que indica una correlación positiva moderada significativa y un p-valor de 0,000, además, el coeficiente determinación ($R^2= 7947$), el cual indica que el gobierno electrónico influye en la calidad de servicio en 79 %.

Palabras clave: Gobierno electrónico, calidad de servicio, atención al ciudadano.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between electronic government and the quality of service in a provincial municipality in the San Martín region, 2023. The study was a basic type, non-experimental design, whose population and sample was 378 residents. The collection technique is the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the degree of the dimensions of electronic government is regular, exceeding 48%. Similarly, the degree of service quality dimensions is regular, exceeding 56%. Likewise, the relationship of the dimensions of electronic government with service quality is positive, moderately significant with (Spearman's Rho of 0.616, 0.579, 0.522 and 0.603 a p-value 0.00); for all correlations. Concluding that there is a relationship between electronic government and service quality in a provincial municipality in the San Martín region, 2023, due to the Spearman's Rho correlation coefficient with 0.665 indicating a significant moderate positive correlation and a p-value of 0.000, in addition, the determination coefficient ($R^2= 7947$), which indicates that electronic government influences the quality of service by 79%.

Keywords: Electronic government, quality of service, citizen service.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente se vive en un mundo competitivo de constante evolución, lo cual las entidades y el sector público, en general, deberían adaptarse a las exigencias de la era tecnológica debido a que la gobernanza electrónica es un “puente” de integración entre el gobierno con los ciudadanos a fin de cumplir las metas programadas. Sin embargo, la realidad es diferente debido a que muchas entidades no integran al internet como instrumento de gestión, debido a que no desarrollan sus capacidades tecnológicas en todas las magnitudes, lo que requiere de cambios significativos en toda la organización; es por eso que existe la necesidad apremiante del gobierno de interactuar con la población para brindar mejor calidad de servicio, así como satisfacer la demanda social de transparencia. Ante esto, es imperativo cambiar mentalidades y planificar estrategias de modernización en las autoridades para que sigan un debido proceso administrativo.

La gobernanza electrónica muchas veces requiere del compromiso de los altos directivos para hacerla realidad y crear un valor público; debido que es un instrumento útil para lograr una buena gobernanza. Referente a, las últimas encuestas del Gobierno electrónico de la ONU (2020), indica que la mayoría de estados africanos no han podido superar la dificultad en el ámbito de gobernanza electrónica mediante su desarrollo por razones de bajos ingresos y acceso a Internet; la cual es fundamental para este proceso, convirtiendo su uso en un privilegio, en la cual no todos podemos hacer la utilización de este derecho. Es por eso que los gobiernos aún no pueden proporcionar un entorno favorable para reducir los problemas tecnológicos y establecer niveles de inclusión electrónica en todo el mundo.

De igual modo, América Latina tiene varios desafíos que superar este tipo de gobierno electrónico. Los más importantes son los mecanismos administrativos obsoletos, la alta informalidad organizacional, desconfianza, y la baja capacidad de entrega y cambio; muchos sectores públicos requieren servicios de gobierno electrónico. Por otro lado, una gran parte de la población no pueden utilizar estos servicios debido a su asequibilidad,

accesibilidad, idioma y analfabetismo. En este sentido, el papel de los intermediarios es aún más importante, aunque en muchas sociedades la consolidación gradual de estas instituciones (consejos o comisiones locales y las ONG) es un proceso de consolidación lenta. Por lo tanto, se recomienda desarrollar programas que reconozcan la contribución potencial de estos intermediarios para complementar estructuras de administración gubernamental sobre utilizadas y en todo caso inadecuadas.

A esto se suman las dificultades de la gestión municipal para llegar a la “última milla” sobre las prestaciones de servicios generales, altos niveles de corrupción o exceso de falta o regulación de consistencia en las políticas públicas. Detrás de estos conceptos se encuentran beneficios convincentes para los pobladores. Según la CEPAL (2020) considera que gran parte de la economía está destinada a la corrupción; ya que es un problema latente en los gobiernos públicos donde los requerimientos y necesidades de la población de América Latina son vistas como una opción no prioritaria, y ello genera desconfianza e inestabilidad en la comunidad.

En el Perú, el Poder Ejecutivo, con el objetivo de modernizar el gobierno administrativo a través del TIC (2018), aprobó la Ley de Administración Digital con el Decreto N° 1412, que significa la implementación de un plan de gobierno electrónico oportuno y confiable. Así mismo, la ONU (2021) indica que el índice de desarrollo electrónico en el país ocupa el puesto 71 de 193 países. Sin embargo, los servicios que brindan las plataformas de administración digital no cumplen las expectativas de los ciudadanos. Muchas veces el gobierno electrónico carece de profesionales preparados y herramientas de gestión adecuadas, esto implica no poder cumplir con la tarea de apoyar en la disponibilidad de información electrónica en la oferta de servicios digitales, puesto que, la configuración esencial del proceso mencionado es la información. Estas innovaciones, de la misma manera, afectan a las entidades públicas, las cuales no se preocupan por los cambios globales de la sociedad en conjunto; dado que, muchas veces, dependen del

método efectivo, por lo que los principales medios se presentan como poco eficientes.

En el ámbito regional, en San Martín, son muy escasas las instituciones que utilizan la gestión de un gobierno electrónico; debido a que es un instrumento fundamental, pero complejo a la vez, ya que integra al gobierno con la población a través del uso de la tecnología digital, mediante estrategias y métodos diversos. Por esta razón muchas veces las entidades públicas siguen rezagadas en la interconexión digital, en la adaptación digital de sus trámites y procesos de gestión documental pendientes, por ello, brindan un pésimo desarrollo de la misma lo que causa incomodidad y molestia en los pobladores. Ante este problema la institución debe concientizar sobre el aumento de instrumentos y herramientas digitales para que el empleado que nos representa pueda establecer relaciones familiares, políticas y financieras transparentes para evitar posibles malos entendidos en la población. De este modo la PCM (2022) indica que los municipios públicos, a nivel regional, siguen brindando sus actividades tradicionales y presenciales de manera continua. Esto representa un 60 % de entidades.

El estudio se hizo en una municipalidad provincial que está ubicado al suroeste de la región San Martín, con una altitud de 223 m.s.n.m y una población de 43.823 habitantes según el (INEI, 2017) donde el deseo de los pobladores de obtener servicios digitales en las entidades en desarrollo no ha sido nada sencillo, debido a la escasa comunicación y coordinación entre diferentes gobiernos públicos. A menudo, las unidades gubernamentales desperdician y desaprovechan recursos y muchas veces duplican y sobrecargan las tareas lo que dificulta su desempeño laboral. A esto se suma las largas colas, los cobros excesivos, deficiencia en los servicios de calidad y los que brindan los trabajadores gubernamentales. Siendo esto un problema latente en la gran mayoría de entidades públicas, debido al poco compromiso del gobierno por cumplir las expectativas de las necesidades de la población vulnerable. De este modo, la gobernanza electrónica no es una prioridad en el presupuesto de dicha municipalidad debido a que no existen

muchas oportunidades para los especialistas en la activación de un método tecnológico integrado.

Del mismo modo, se logró percibir que gran parte de los ciudadanos de la región no están involucrados con el gobierno electrónico, debido a que no maneja el sistema electrónico. Esto se debe, muchas veces, por desinterés y desconocimiento, es por ello que, se hace lento y poco eficiente la prestación requerida, esto conlleva a que no se logren las metas trazadas en dicha entidad. Por esta razón la municipalidad carece de calidad en los servicios correspondientes, lo que redundará en un personal insatisfecho, y una prestación de servicios deficiente con el cliente, ya que muchas veces trabajan por cumplimiento y no por el bienestar y de la población. Al respecto, la PCM (2022) indica que el 67 % de entidades provinciales, siguen utilizando un gobierno tradicional debido al desinterés de sus gobernantes. Es importante escuchar a las personas y conocer sus necesidades reales, puntos de vista y recomendaciones para que las soluciones y servicios electrónicos cumplan con sus expectativas. En este sentido, el trabajo de los sectores públicos y privados desempeñan un rol preponderante para agilizar el proceso de transformación digital de nuestro país.

Frente a los problemas planteados en los diferentes contextos, se considera que las **causas** detectadas son: poca coordinación y colaboración institucional, poco compromiso por parte del personal, carencia de habilidades en informática, poco interés de la población por aprender sobre ello, escasos de presupuesto, carencia de oportunidades y personal idóneo, escasos de conectividad laboral, desconocimiento sobre la gestión pública, carencia de planificación estratégica y otras limitaciones económicas, bajos niveles educativos, asistencia técnica deficiente y acceso limitado a contenidos TIC de calidad. En caso de que la autoridad competente no atienda esa necesidad las posibles **consecuencias** serían políticas no pertinentes a nivel local, altos niveles de desconfianza, ineficiente priorización de las necesidades de la población, recursos escasos, costos elevados en trámites, malas decisiones, contratos privados mal diseñados,

corrupción, etc. A ello se suma el **problema de estudio**, por insuficiente conocimiento sobre la posible relación entre las variables de investigación.

Así mismo, se pretende estudiar la influencia de las variables de estudio en una entidad; lo cual se hace referencia al correcto uso de las TIC en los trámites y procesos gubernamentales para cumplir las exigencias de la ciudadanía. Por tanto, con esta investigación se **aportó** conocimientos a través de sugerencias y estrategias a los funcionarios de dicha municipalidad con la finalidad de que mejore la gestión.

A partir de la realidad problemática es necesario formular un **problema general** ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023? Así mismo los **problemas específicos** son: ¿Cuál es el grado de las dimensiones del gobierno electrónico? ¿Cuál es el grado de las dimensiones calidad de servicio? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio?

Este estudio se **justifica por conveniencia** debido a que, permitió determinar si los funcionarios municipales están implementando el gobierno electrónico de manera efectiva. Además, se evaluó si los trabajadores tienen la formación y el conocimiento necesarios en la utilización de dispositivos electrónicos para brindar un mejor servicio a los pobladores. Por ello, la **relevancia social**, beneficiará a los pobladores de una provincia, con alta calidad de servicio electrónicos mediante la interrelación y participación ciudadana a través de la utilización de canales informativos, mejorando así la gestión administrativa y afianzar la confianza de la población y fortalecer el servicio al usuario lo que permite tener mayor control, claridad y precisión. De igual modo, el **valor teórico**, ofrece datos valiosos que describen y analizan las dos variables de estudio, aporta nuevos conocimientos y contribuye a la creación de posibles soluciones a través del análisis de información relevante sobre las variables de investigación.

Así mismo brindó sugerencias a los pobladores para aumentar la calidad de servicios electrónicos. Sin embargo, la **implicancia práctica**, permitió

conocer la relación y el grado de las dos variables de estudio, para el bienestar de los pobladores con servicios de calidad a fin de mejorar, fortalecer el involucramiento y participación de los pobladores. A través del uso efectivo de los canales electrónicos para garantizar un mejor servicio. Además, esta investigación nos permite conocer las dependencias entre las variables de investigación para poder implementar estrategias y aumentar el progreso continuo. **Utilidad metodológica**, se elaboraron cuestionarios como instrumentos de investigación, de acuerdo con la metodología y las variables de estudio. Los expertos revisaron y validaron estos cuestionarios para garantizar la confiabilidad de los instrumentos. Además, este estudio servirá como referencia y ejemplo para la aplicación en otros trabajos, ya que el instrumento fue creado de manera original y podrá servir como apoyo para la realización de futuras investigaciones.

Con sustento a lo anterior, es importante proponer como **objetivo general**: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023. **Como específicos**: Identificar el grado de las dimensiones del gobierno electrónico. Conocer el grado de las dimensiones de la calidad de servicio. Analizar la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio.

Como **hipótesis general**: **H1**: Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023. **Como específicas**: **H1**: El grado de las dimensiones del gobierno electrónico, es bueno. **H2**: El grado de la calidad de servicio, es bueno. **H3**: Existe relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y calidad de servicio.

II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar esta investigación, se utilizó estudios anteriores que guarden relación con las variables. Según, Castelnovo (2018) y Sorrentino (2018), concluyeron que las nuevas tecnologías cambian el funcionamiento de la gobernanza, el proceso político y la democracia misma, mejorando la rendición de cuentas del gobierno para así poder aumentar la información disponible a los ciudadanos. Entre otras cosas, analizaron cambios importantes en el sector público que determina la velocidad y el alcance de la implementación de las TIC y qué consecuencias tiene la tecnología electrónica en el gobierno. Si bien la gobernanza electrónica ofrece el potencial para un cambio revolucionario, las fuerzas sociales, políticas y económicas limitan el alcance de la transformación e impiden que los funcionarios gubernamentales obtengan todos los beneficios de la tecnología interactiva.

Así mismo, Moser (2023), Wang, (2018) y Schmidhuber (2023) dedujeron que las entidades públicas luchan por adaptarse al gobierno electrónico; así mismo indican que la pandemia no solo ha llevado a un mayor uso de medios tecnológicos, sino que también ha influido en varios aspectos organizacionales, como las actitudes de los empleados hacia la tecnología y la cultura organizacional hacia la innovación. En particular, las organizaciones fuertemente afectadas, se han beneficiado de un mayor grado de transformación electrónica. Como resultados encontraron que el grado de reparto del poder; es saber elegir la mejor decisión y la entrega de cuentas entre la población y el Estado. En esta línea de pensamiento, este artículo es de carácter teórico, el cual menciona que muchas instituciones públicas tienen dificultades para adaptarse al gobierno electrónico debido al desinterés de sus gobernantes.

Según Digital (2022), Sapraz (2023) y Han (2023) concluyeron que el gobierno electrónico facilita y optimiza los servicios de atención entre los ciudadanos y el gobierno para el mejor manejo de sus actividades y el éxito de un servicio de calidad. Además, compartieron algunas sugerencias para

mejorarlo. De este modo, el artículo aporta conocimiento para evaluar los sistemas de gobierno electrónico, el cual se ha convertido en una prioridad, en el sector público, para brindar servicios más receptivos y confiables. Esto ayudará a agilizar y avanzar hacia la gobernanza electrónica y para mejorar la gestión institucional, la inversión tecnológica, las habilidades y capacidades digitales, el servicio público y el uso estratégico de la información. Sus resultados pueden ayudar a lograr una gobernanza más madura, electrónicamente, basada en información segura y rápida para servir mejor a los ciudadanos.

Al respecto, Twizeyimana (2019) concluyó que el inicio básico del gobierno electrónico está respaldado por un marco institucional de gobierno electrónico eficaz, cuyo objetivo es aumentar el funcionamiento interno del sector público disminuyendo costos y tiempos de transacción, para que los flujos de trabajo, los procesos se puedan integrar mejor y los recursos se puedan utilizar de manera más eficiente en diferentes áreas. Las instituciones del sector público buscan soluciones sostenibles. Los autores encuentran que las aplicaciones del gobierno electrónico tienen características políticas que pueden ser utilizadas eficazmente por el liderazgo político para fortalecer el control de la burocracia gubernamental mediante el aumento de responsabilidad y transparencia del gobierno. Se discuten las condiciones políticas del desarrollo de la gobernanza electrónica y sus efectos en los municipios, así como variables esenciales relacionadas con la innovación y las direcciones futuras de la investigación.

Además, Zeng et al. (2023), Rack y Hubner (2021), Olmedo (2017) y Cortés (2017) concluyeron que una manera práctica de mejorar la eficiencia de la gestión sin cambios institucionales formales es utilizar un modelo alternativo a través de la gestión electrónica basada en plataformas de innovación de grado regular, lo cual integra un sistema de múltiples funciones para el trabajo fluido sin cambios institucionales ni uso compartido de información confiable. De esta manera, se mejora la cooperación entre sectores gubernamentales tanto a nivel horizontal y vertical. El gobierno electrónico

es una herramienta útil para transformar la gestión institucional, lo cual la hace más eficiente y efectiva.

Así mismo Guédez (2019), Ribalda (2020) y Melodía et al. (2021) concluyeron que el término gobernanza incluye, por un lado, como un sistema de reglas que guían las actividades de los participantes en la sociedad y por otro, una gestión eficiente, equitativa y justa. Este aspecto asume la existencia de una sociedad que tiene problemas por resolver y tiene ciertos requisitos que el estado y diversas instituciones sociales recomiendan cumplir. En la búsqueda de soluciones al planteamiento anterior, se impulsaron cambios, transformaciones y reestructuraciones de las organizaciones estatales para que pudieran cumplir con su misión principal: atender los requerimientos de las comunidades y sus integrantes.

Por su parte, Mera y Ávila (2020) y Alderete (2020) concluyeron que el avance en la implementación de nuevas tecnologías electrónicas en Ecuador está, significativamente, por encima de otros países sudamericanos. Sin embargo, la integración de la gobernanza electrónica de los gobiernos autónomos descentralizados aún está en progreso. A partir de estos resultados, se reconoció que las TIC en las instituciones públicas deben promoverse como una unidad inteligente donde la innovación y la colaboración benefician a la población y que derroquen las barreras burocráticas. Por tanto, el desarrollo de la sociedad depende ahora de las nuevas estrategias digitales propuestas por los gobiernos para que los usuarios puedan recibir información segura y confiable, exactamente, cuando la necesitan y en el momento idóneo.

Por su parte, Figueras (2019), Ramírez (2020) y Chambilla (2021) concluyeron que la gobernanza electrónica en Latinoamérica aún se encuentra en condiciones inestables. Debido, que, con el uso de las TIC ha traído desarrollo en la entidad gubernamental, a través de la creación de normas, métodos de acceso a la información a través del uso de dispositivos electrónicos para difundir y comunicar contenidos y relacionarse con los pobladores. Sin embargo, existen ciertas limitaciones en las todas las áreas.

El acceso a los datos, la transparencia y las regulaciones informática son diversos, fragmentados, difíciles de gestionar. Las TIC enfrentan importantes barreras de acceso y uso debido al acceso desigual de las personas a Internet y la falta de capacitación técnica.

Así mismo, Gonzales et al. (2018), Serpa (2020), Silva y Heredia (2021) y Soto (2021) concluyeron que la infraestructura de datos aumenta la probabilidad de respuesta de los gobiernos locales, que la conectividad a Internet es un factor importante en el crecimiento del gobierno electrónico y que esto se debe a la falta de recursos que impiden una correcta implementación del gobierno electrónico. Los trabajadores no están adaptados a este tipo de trabajo, así como los métodos presentados por la oficina no son lo suficientemente buenos para cumplir con este trabajo, debido a la baja exigencia de los supervisores o autoridades superiores o puede producir un resultado diferente. Como era de esperar, los empleados se muestran reacios a cambiar y adaptarse al nuevo sistema.

De igual modo, Simón (2018), Martínez (2018), Paredes (2020), Calle (2021) y Pinares (2022) concluyeron que existe un impacto significativo entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio; el cual se encuentra en un nivel de implementación deficiente, es por ello que no se puede implementar debido a las falencias de todas las áreas, falta de presupuestos, falta de mejora continua; por ello se siguen realizando los procesos de manera tradicional a través de archivos físicos. Esto se debe a la falta de supervisión o las exigencias de autoridades superiores que han llevado a que éstas no elijan y no lo consideren necesario para el desarrollo de sus actividades gubernamentales, quedando las responsabilidades en los directivos o el alcalde.

Al respecto, Salvador (2020) y Apaza (2022) concluyeron que los estudios tienen un enfoque cuantitativo y se destacan por ser de tipo transversal y correlacional, no experimentales. Las investigaciones se basaron en una muestra no probabilística tomada a una población finita. Los datos necesarios fueron recopilados mediante encuestas y cuestionarios. Así

mismo, existe relación entre variables con una correlación positiva moderada significativa (Rho 0,4 a 0,69 y p-valor 0,000). Sin embargo, Abad (2022) manifiesta que el gobierno electrónico tiene una relación negativa muy alta con la calidad de los servicios públicos. Además, esto se demostró mediante una correlación de Rho Spearman (r) = -0,093 y con un p-valor de 0,521. Por lo tanto, esto quiere decir que acepta el H_0 y rechaza la H_1 .

Esta investigación se basa en las variables de estudio, mediante los **fundamentos teóricos**, aunque primero debemos definir los términos. Según MEF (2017) define al **gobierno** como un liderazgo político general o ejercicio del poder. De igual modo, RAE (2022) define que el **gobierno** es un órgano ejecutivo supremo de un estado o comunidad política, compuesto por un presidente, ministros, etc. Al respecto, el UNAM (2019) define al **gobierno** como una organización política que incluye personas e instituciones autorizadas para formar el orden público y dirigir los asuntos estatales. Con respecto a **electrónico** la REA (2022) se relaciona principalmente con un documento que se crea, organiza y funciona a través de una computadora o un dispositivo con tecnología especializada (archivos electrónicos, facturas electrónicas el cual está disponible para el pago).

De acuerdo a estos fundamentos teóricos, se define **la primera variable “gobierno electrónico”**, teniendo en cuenta a García y Plasencia (2020) definen como un cambio en los métodos de gestión gubernamental, las TIC son utilizadas ampliamente como procedimientos de gestión en la administración y planificación. El objetivo es optimizar el uso de las tecnologías digitales, para agilizar los procesos de información a través de los canales informáticos electrónicos para brindar apoyo e información transparente a los pobladores y entidades gubernamentales mediante la participación ciudadana continua. Para Ribalda (2019) afirma: que es una excelente estrategia para buscar la participación ciudadana, poder mejorar la administración del estado y aumentar la transparencia de la información e incluso agilizar sus procesos financieros y burocráticos que perjudican a los actores del sector público. De este modo, se puede decir que la gobernanza

electrónica es una estrategia de eficiencia en la administración pública ya que evita la burocracia en el proceso de administrativos de la entidad.

Asimismo, Católico et al. (2016) definen al gobierno electrónico como un proceso sistemático en el que las TIC se integran técnicamente en los procedimientos gubernamentales. Así mismo, este tipo de perspectiva es resultado de cambios en el modelo de gestión institucional en el sentido de que el propósito de integrar las TIC al proceso de gestión es incrementar la prestación de servicios eficientes a los usuarios, también garantiza la transparencia del gobierno, ya que toda la información transmitida por las autoridades estatales está disponible públicamente a través de plataformas de transparencia, como exige la ley para las organizaciones. Sin embargo, García (2020) considera que el espacio web electrónico de la administración pública no puede afectar a la informatización de la organización gubernamental, de hecho, el sitio web debe mostrar la transparencia de los datos administrativos de la organización, principalmente, aquella que concierne al público.

Los sitios web de la organización son muy importantes en el funcionamiento e implantación de un Estado electrónico, porque con la ayuda de la información y digitalización se puede garantizar la transparencia del proceso administrativo de la gobernanza pública. También definido por OCDE, ONU, Organización de Estados Americanos y Cruz (2016) indicaron como cambio en la gestión pública o paradigmas concernientes con la adopción, regulación y uso de las TIC por parte de los gobiernos y otras organizaciones del sector de transmisión a través de internet para el mejor desarrollo de la transparencia gubernamental. También enfatizaron la necesidad de hacer mejoras en los servicios públicos; mediante la interrelación de los ciudadanos con el Estado, de este modo, poder agilizar los procesos administrativos para alcanzar las metas gubernamentales de manera más efectiva y eficiente.

De igual modo, Salvador (2002), indica que el **gobierno electrónico** hace empleo de las TIC, la cual ha desarrollado un papel fundamental dentro de

la estructura administrativa de un gobierno con el fin de mejorar los recursos disponibles para el estado. De igual forma, en la primera variable tenemos: **dimensión a). externa**, relacionado con la capacidad de brindar servicios e interactuar con la sociedad a través de los diferentes canales informativos mediante el uso de las TIC (Salvador, 2022). Como **indicadores** se tiene: **prestación de servicios**, es una actividad que implica trabajo sin dejar de ser persona (Arce, 2007). Así mismo, **interrelación con usuarios** consiste en la comunicación de usuario – sistema mediante el uso de medios tecnológicos (Carpentier, 2015) y, por último, tenemos a los **canales electrónicos** son métodos de comunicación con un público objetivo utilizando Internet u otros medios tecnológicos utilizados como medio de comunicación (Zhinin, 2023).

Asimismo, la **dimensión b). interna** destaca un papel muy importante en los gobiernos locales a través de las tecnologías electrónicas para mejorar las funciones internas de las entidades gubernamentales, logrando así aumentar la eficiencia de las actividades públicas (Salvador, 2022). Por ello, como **indicadores** se tiene: **disposición** es un fragmento de legislación que establece normas y obligaciones que deben seguirse en un ámbito legal específico. Su significado solo se entiende en combinación o conexión con otras que buscan determinar o limitar (Gastan, 1952); y, por último, **métodos de gestión de calidad** consiste en coordinar actividades sobre diferentes elementos (recursos, estrategias, procedimientos, estructura organizacional y documentos), para asegurar que los productos o servicios ofrecidos al cliente cumplan con los estándares de calidad. (Arrurieta y Villanueva 2012). Con respecto a la **dimensión c). relacional** se caracteriza por el uso de las TIC el cual permite facilitar e intercambiar recursos e información con otras entidades públicas y privadas para mejorar los servicios (Salvador,2022).

Como indicadores se tiene: **relaciones con otras entidades públicas y privadas** es la interrelación de información con otras organizaciones privadas para agilizar las gestiones y diligencias (Gallart,1998). De igual modo, a la **dimensión d). promoción** se centra en las actividades de las

empresas y otros actores destinadas a promover el uso de las TIC por parte de los pobladores y fortalecer la cohesión social superando o mitigando la brecha digital (Salvador, 2022). También, como **indicadores** se tiene: **transparencia de gobierno**: significa que las entidades públicas y privadas, deben operar de acuerdo con normas éticas. Esto implica que los criterios utilizados para tomar decisiones deben ser presentados de manera clara a aquellas personas que tienen el derecho de conocerlos. el cual consiste en las actividades de organismos públicos que generan información y salvo excepciones limitadas, el cual se presenta a disposición del público en un formato de información abierta y oportuna sin restricciones de reutilización (Villanueva, 2011).

Por otro lado, la **infraestructura de datos** son varios componentes, incluidos hardware, software, conexiones de red, servicios, políticas y más, que permiten consumir, almacenar y compartir información. (Rozas, 2004). De igual modo, la **participación ciudadana** es la intervención en la gestión de la comunidad, tomar decisiones en la vida colectiva, gestión de recursos, reparto de costos y beneficios (Merino,1996). Cabe mencionar que esta variable de investigación tiene una base teórica: La **administración científica planteada por Taylor** (1903) se basa en métodos científicos aplicados de medición y observación. Esta teoría surge cuando existe la necesidad de aumentar la productividad en la empresa.

Sus principios básicos son: planificación, preparación, seguimiento y ejecución de tareas. También hizo 6 contribuciones: la creación y establecimiento de una sólida organización del trabajo, los principios de la gestión científica, un plan o sistema de incentivos salariales, la selección de puestos, la estandarización del trabajo y el desempeño laboral. Además, según la **teoría de la administración clásica** de Fayol (1916) se basa en que la gestión de todas las organizaciones debe cumplir con ciertos estándares y aspectos fundamentales como la gestión teórica o de producción, comercial, financiera, de seguridad, funcional y contable. Propuso los principios de división del trabajo, autoridad y respeto, disciplina,

mando y control unificados, centralización, orden, iniciativa y ética profesional. El proceso de trabajo se divide en cinco fases: previsión, organización, dirección, coordinación y seguimiento.

Referente a la segunda variable de estudio “**calidad del servicio**”, se basan mediante los siguientes fundamentos teóricos, para ello es necesario definir los términos. Según la RAE (2022) determina la **calidad** como la creación de un servicio o producto con características de excelencia superior. Así mismo la RAE (2022) sustenta que **servicio** es el efecto o acción de servir. Con respecto, la RAE (2022) define la **calidad de servicio** como la percepción de los ciudadanos sobre la prestación de servicios; quien supone que está dispuesto y es capaz de satisfacer sus necesidades. En cuanto a la **calidad del servicio**, según Evans y Lindsay (2005) es un conjunto de propiedades de trabajo basados en la capacidad del servicio para satisfacer necesidades específicas del consumidor. Sin embargo, desde la década de 1980, los entornos empresariales han comenzado a utilizar una descripción más simple, más eficaz y orientada al cliente que todavía es común hoy en día: calidad de servicio que cumple o supera la perspectiva del usuario (Evans y Lindsay, 2005).

Asimismo, Lerner (2020) indicó que la finalidad de la calidad del servicio es cumplir las expectativas de los usuarios sobre un servicio adquirido. Es fundamental tener en cuenta estos aspectos debido a que un servicio eficiente permite que los ciudadanos recomienden a otros y que se mantenga una relación de lealtad mutua. Los usuarios están demandando cada vez más que se cumplan sus expectativas y que se les proporcione un servicio de mayor calidad. Según Rojas et al. (2020) definen como una medida alternativa; mediante la cual las entidades pueden establecer la tensión del cliente. El cual se basa en la previsión de necesidades que requieren los estudios previos del departamento de logística y los procesos consistentes y fiables proporcionados por la empresa al usuario. Para ello se analizan las instalaciones y actividades laborales del personal integrado para que la calidad cumpla con las expectativas de los ciudadanos.

De manera similar, Parasuraman et al. (1988) crearon la escala SERVQUAL diseñada para medir las expectativas del cliente sobre los servicios proporcionados por una empresa y cómo estos servicios coinciden con la visión y percepción del cliente. Además, considera que el propósito de la calidad del servicio es medir las expectativas del usuario sobre el servicio proporcionado por la empresa y cómo ese servicio cumple con la visión del cliente. En lo que respecta a la implementación de la escala, las 5 dimensiones especificadas por el modelo SERVQUAL; todas estas actividades se evalúan en función de los componentes básicos de la oferta de servicios.

Ahora bien, de acuerdo con Parasuraman et al. (1988), indicaron que la **dimensión a). elementos tangibles** se mide a través de la apariencia de los espacios físicos, los equipos y el personal. Así mismo afirman que existen elementos específicos dentro de una empresa que están asociados con la apariencia físicas de la entidad. Esto significa que el elemento de escritorio es parte del comportamiento organizacional dentro de la empresa, lo que garantiza que el empleador pueda hacer mejor el trabajo. Por ello, en este aspecto se tienen en cuenta los **indicadores** como: los **equipos modernos** son aquellos dispositivos actualizados para el mejor desempeño laboral, capaces de procesar datos que apoyan el desarrollo y crecimiento de cualquier organización (Thompson y Strickland, 2004).

Por otro lado, tenemos que la **infraestructura** son los recursos materiales que depende la economía de un país, incluida la productividad y las condiciones de producción (Marx, 1859). Asimismo, **la apariencia del personal** es la suma de aquellas características físicas y actitudes que irradia una persona y que los demás perciben (Argyle,1975). De este modo, los **elementos informativos** están compuestas por una red informática llamada internet como canal de recursos, servicios e información y como medio de comunicación con los usuarios. Esta situación supone un salto cualitativo en la definición propuesta hasta ahora, pasando de un foco de

desarrollo tecnológico a otro de la nueva realidad creada por estos avances (Cabero, 2000).

Según Parasuraman et al. (1988), indicaron que la **dimensión b). fiabilidad** se mide la capacidad de la entidad para el cumplimiento de lo acordado y poder realizarlo sin fallas. Por ello, en este aspecto se tienen en cuenta indicadores como: **calidad de servicio** se trata de satisfacer las expectativas del usuario sobre el servicio recibido, la cual satisface sus necesidades. (Molina,2014). **Eficiencia en resolver problemas**, se logra al tener acceso a las operaciones formales, lo que permite a una persona resolver cualquier tipo de problema, sin importar su naturaleza (Piaget, 1995); **servicios eficientes** mide la calidad del desempeño de una entidad económica para lograr el objetivo deseado y reducir el uso de recursos (Fernández y Sánchez, 1997).

En tal sentido, Parasuraman et al., (1988), manifiestan que **c). dimensión seguridad** se podrá medir la cortesía de los funcionarios a través de conocimientos y habilidades para fomentar confianza y seguridad a la población. Asimismo, en este sentido existen indicadores como: la **confianza**: es un recurso moral fundamental y la ética promueve, entre otras cosas, comportamientos que inducen a la confianza (Cotrina, 2009). De igual modo, la **cortesía**: es una comunicación lograda que no resulta solo de las acciones del emisor, sino que es un proceso recíproco en el que el destinatario de la comunicación participa activamente (Álvarez, 2005). Por otra parte, al **conocimiento**: es la información personal y subjetiva almacenada en la mente de un individuo y asociado a procedimientos, interpretaciones, percepciones, juicios y elementos específicos que pueden o no ser útiles (Alavi y Leidner, 2003).

En relación, Parasuraman et al. (1988), definieron que la **dimensión d). capacidad de respuesta** se podrá medir la amabilidad de los usuarios, así como la rapidez y flexibilidad del servicio. Además, se entiende que a través de este aspecto se puede establecer la voluntad de los trabajadores en el apoyo a los usuarios sobre el servicio que brindan para cumplir las

expectativas de los usuarios. Estos aspectos se han tenido en cuenta los siguientes **indicadores** como: **consulta y atención oportuna**; es brindar un servicio rápido, efectivo y seguro; con el fin de reducir tiempos de espera y los retrasos perjudiciales.

Sin embargo, Parasuraman et al. (1988) definieron que la **dimensión e). empatía** mide el servicio cuidadoso e individual, facilitando el ingreso a la información, al conocimiento, a la capacidad para escuchar y a comprender las exigencias de los usuarios. Para este aspecto se consideraron los siguientes **indicadores**: **atención personalizada**: es una estrategia para conocer a los usuarios para brindar experiencias únicas e individuales a cada uno (Zendesk, 2023). Así mismo, **capacidad de comprender las necesidades**: es la capacidad de ayudar y contribuir con a una persona ante los diferentes problemas, necesidades y motivaciones y satisfacer sus necesidades mediante la calidad de servicio (Parasuraman et al.1988).

Cabe mencionar que esta variable de investigación tiene una teoría en la que se basa: En la teoría de la calidad “defecto cero” Deming (1988), considerado el padre de la calidad, el cual indicó que la calidad debe definirse desde la posición del usuario para su satisfacción. En este sentido, destaca 14 puntos a considerar: 1. Desarrollar coherencia para elevar la calidad de los productos y servicios. 2. Aceptar e implementar nuevos enfoques de colaboración. 3. Abandonar la dependencia del control de calidad. 4. Deja de comprar al precio más bajo. 5. Mejorar continua y permanentemente los sistemas de producción, servicio y diseño. 6. Organizar formación o educación. 7. Implementar y crear gestión. 8. Quitar el miedo y aumentar la confianza en uno mismo. 9. Derribar barreras entre departamentos. 10. Elimina eslóganes, incentivos y objetivos de tu fuerza laboral. 11. Abolir las cuotas de cantidad y la gestión de objetivos. 12. Eliminar obstáculos al orgullo por el trabajo bien hecho. 13. Implementar un plan de movimiento positivo y superación personal. 14. Aplicar los cambios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

Es **básica**, porque buscó ampliar y potenciar el conocimiento de las variables del estudio. Con respecto a Baena (2014) indicó que, la investigación es la encargada de crear conocimientos. **De enfoque cuantitativo**, porque intentó demostrar las hipótesis establecidas en el estudio con la ayuda de datos estadísticos. Frente a ello, Ñaupas et al. (2018) manifiesta que el enfoque cuantitativo se basa en medir y analizar datos a través del procesamiento estadístico.

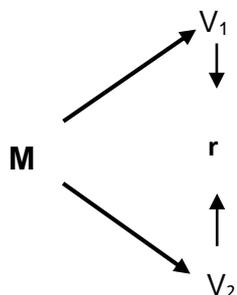
3.1.2. Diseño de investigación:

Fue de diseño **no experimental**, de **nivel descriptivo correlacional** y de **corte transversal**. **No experimental** debido a que se recopiló información para probar la hipótesis, sin manipulación de las variables. Frente a ello, Cabezas et al. (2018) manifiesta que no se realiza estímulo o manipulación de las variables de investigación.

De **nivel descriptivo correlacional**, porque describió los objetivos, el grado de las dimensiones de las variables de estudio. Al respecto Hernández et al. (2014) indica que el nivel descriptivo busca describir el grado de dimensiones y variables de estudio. Sin embargo, Mejía (2017) nos indica que los niveles correlacionales miden sus dos variables de la investigación.

De **corte transversal**, porque la investigación contó con instrumentos que se utilizan en un momento dado. En este sentido, Hernández Sampieri (2014), señala, que las investigaciones transversales son solo una forma de obtener información que dura momentáneamente, una vez. Su finalidad es detallar las variables y su efecto en la relación.

El diseño de la presente investigación siguió el siguiente esquema de estudio, el cual fue: (Gallardo, 2017).



Dónde:

M	=	Muestra
V1	=	Gobierno electrónico
V2	=	Calidad de servicio
r	=	Relación entre las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno electrónico

Variable 2: Calidad de servicio

La operacionalización de las variables se detalla en el anexo 1.

3.3. Población, criterios de selección

3.3.1. Población:

Son las personas que participan en el estudio, que pueden ser objetos, personas, animales, etc. Tienen un conjunto de características especiales para el estudio. Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010), Cortés e Iglesias (2004) y Sánchez, Reyes y Mejía (2018) mencionan que es el conjunto de elementos cuyas propiedades y características comunes son parte del estudio.

Estuvo conformado por 20.911 pobladores de una provincia de la región San Martín, se trabajó con el informe del censo de edades del INEI 2021, con corte de noviembre del 2023.

Cabe señalar, que este instrumento de investigación se aplicó bajo las percepciones de los pobladores de una provincia de la región San Martín.

3.3.2. Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Los residentes de una provincia de la región San Martín entre 25 y 65 años.
- Los pobladores que viven en la zona urbana de una provincia de la región San Martín.
- Las personas que han realizado trámites con el uso del TIC durante los 6 meses posteriores.

Criterios de exclusión:

- Los residentes de una provincia de la región San Martín que tengan menos de 25 años y más de 65 años.
- Los pobladores que viven en la zona rural de una provincia de la región San Martín.
- Las personas que no han realizado ningún tipo de trámites con el uso de las TIC durante los 6 meses posteriores.

Muestra:

Es la parte significativa de la población, estuvo seleccionado de acuerdo a sus características similares de la población total. De igual modo, Carrasco (2017), Cortés e Iglesias (2004) y Sánchez et al. (2018) y Castro (2019), una muestra se define como un número pequeño seleccionado de la población total.

La muestra, estuvo conformado por 378 habitantes, se aplicó la fórmula del cálculo de tamaño de muestra, que a continuación se detalla:

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

n = muestra 378

N =Tamaño habitantes 20,911

Z = 1.96 Nivel de confianza (95 %)

p = 50 % probabilidad de éxito

q = 50 % probabilidad de fracaso

e = 5 % margen de error

Muestreo:

Es el método que se aplica para poder seleccionar una muestra. Al respecto, Carrasco (2017), Cortés e Iglesias (2004) y Sánchez et al. (2018),Arias (2006) indica que es el proceso de selección que tengan las mismas características de la población total a fin encontrar la probabilidad de que cada elemento forme la muestra.

Fue no probabilístico, por conveniencia.

Unidad de análisis:

Son los elementos a quien va dirigido este estudio. Por ello Sánchez et al. (2018) pretenden transmitir que son los elementos de estudio y a quien se aplicó el instrumento.

Por lo tanto, estuvo conformado por un poblador de una provincia de la región San Martín, entre las edades de 25 - 65 años.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Son los procedimientos y métodos empleados para recopilar y analizar diferentes datos en una investigación. Frente a ello, Sánchez et al. (2018) y Hernández y Ávila (2020), Pimienta y De la Orden (2017), expresa que es una estrategia o una forma en la que el investigador quiere conocer la perspectiva de un grupo de personas.

La encuesta se empleó para recopilar información apropiada sobre las dos variables de estudio.

3.4.2. Instrumento

Es el medio que se utilizó para recopilar información y por ende medir los datos. Con respecto Cortés e Iglesias (2004), Sánchez et al. (2018), Ávila (2020) y Useche et al. (2019) señalan que cada procedimiento de investigación científica tiene sus propias técnicas para recopilar información.

Se empleó el **cuestionario** como instrumento con el fin de medir el **gobierno electrónico** el cual fue elaborado y creado por la investigadora.

El cuestionario constó de 4 dimensiones y 21 ítems. En cuanto a la primera y segunda tuvo 6 ítems; mientras que la tercera tuvo 4 y la última dimensión, 5 ítems. Se midió a través de la escala ordinal y se clasificaron y evaluaron de la siguiente manera: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5 = siempre. El instrumento se midió en rangos o niveles, de acuerdo a cada dimensión **externo**: bueno (22-30), regular (14-21), malo (6-13), en **interno**: bueno (22-30), regular (9-14), malo (6-13), en **relacional**: bueno (15-20), regular (9-14), malo (4-8); en **promoción** bueno (20-25), regular (13-19), malo (5-12).

En cuanto, al instrumento que midió la calidad de servicio fue el **cuestionario** adaptado a la investigación (Santiago, 2017). El

cuestionario estuvo compuesto por 5 dimensiones, divididas en 22 ítems. En la segunda, tercera tuvo 4 ítems; mientras que, en la primera y la quinta, 5 ítems. Se midió a través de la escala ordinal y se clasificó y evaluó de la siguiente manera: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5 = siempre. El instrumento se midió en rangos o niveles, el cual la **dimensión elementos tangibles**: bueno (22-30), regular (14-21), malo (6-13), en la **dimensión fiabilidad**: bueno (22-30), regular (14-21), malo (6-13), en la **dimensión seguridad**: bueno (15-20), regular (9-14), malo (4-8); en la **dimensión capacidad de respuesta**: bueno (11-15), regular (7-10), malo (3-6) y por último la **dimensión empatía**: bueno (11-15), regular (7-10), malo (3-6).

3.4.3. Validez

Para asegurar una mayor validez, estuvo revisado por cinco expertos con amplia experiencia en la materia, quienes evaluaron la consistencia, la pertinencia y la claridad de la investigación, con una escala tipo Likert: 1 = no cumple los criterios, 2 = bajo nivel, 3 = moderado nivel y 4 = alto nivel.

La valoración obtenida por los expertos se calculó utilizando el coeficiente V de Aiken, cuyo resultado debe ser igual o superior a 0,80. Los resultados mostraron que la similitud entre evaluadores para el primer cuestionario es de 0,91 (91%), mientras que para el segundo es de 0,94 (94%), lo que asegura su validez para la aplicación de estos instrumentos de estudio.

3.4.4. Confiabilidad

Se aplicó una técnica piloto para los dos instrumentos de estudio. Por tal motivo, se empleó con el 30 % de la muestra de estudio, quienes fueron la población de una provincia de la región San Martín, ya que tuvieron características similares a la muestra de estudio. Estos datos luego se procesaron con el alfa de Cronbach (mayor o igual a 0,70) para obtener instrumentos más confiables.

Finalmente, las respuestas se calcularán mediante el SPSS. V26. En cuanto al gobierno electrónico, se obtuvo una confiabilidad de 0,92 y una confiabilidad de calidad de servicio de 0,94, superando claramente el límite mínimo de 0,70 y mostrando una confiabilidad estable para ambas variables de estudio.

El cual se detalla en los anexos.

3.5. Procedimientos

Para realizar de este estudio se tuvo que cumplir con los siguientes pasos: identificación y delimitación del problema, así mismo se elaboró los instrumentos para después ser validados por cinco expertos, luego seguir con la aplicación de la técnica a la muestra piloto que se empleó en una población que tenga las mismas características de la muestra, después de realizar la muestra piloto se modificó las observaciones y falencias que se tuvo en la aplicación de la muestra, seguidamente se aplicó los instrumentos en la población. Posteriormente se coordinó con las personas encuestadas para establecer la fecha y hora; seguidamente se visitó a su domicilio; después se les explicó el motivo y la finalidad de la investigación y se entregó el consentimiento informado para que puedan autorizar la aplicación de los instrumentos; de haber firmado el consentimiento informado se procedió a entregar los instrumentos que fueron contestados y por último se recogió para procesar los datos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Una vez recopilados los datos, se procedió a analizarlos, lo cual implicó principalmente la digitalización de las respuestas de los cuestionarios en una base de datos utilizando Microsoft Excel. Posteriormente, esta base de datos se trasladó al programa estadístico SPSS V26 para su análisis y se realizaron estadísticas descriptivas e inferenciales, que consta en realizar procedimientos estadísticos similares a la estadística inferencial, incluyendo tablas de frecuencia de variables, presentación de tablas de dimensiones y relaciones. Además, se llevó a cabo una prueba de

normalidad para ayudar a seleccionar la prueba estadística apropiada para analizar la relación. Se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Para realizar este estudio se ha tenido en cuenta los **principios éticos** que garantizan la veracidad del estudio. Por tanto, el principio de **no maleficencia**, asegura no causar agravio intencionado a los encuestados, respetando su privacidad y confidencialidad. Además, se ha aplicado el **principio de la beneficencia**, se tomaron medidas para garantizar que la investigación no causará perjuicio mental a los participantes, con el fin de asegurar que estuvieran dispuestos a participar activamente y brindar información conforme a los objetivos establecidos. Así mismo se ha tenido en cuenta el **principio de autonomía**, obteniendo el consentimiento de los participantes y respetando sus opiniones. Es por ello, que la investigación se basa en el **principio de la verdad**, asegurando la validez y confiabilidad de la información recogida, ya que fue validado por expertos; garantizando que la información fue verás y no manipulada para otros fines. De igual modo, se respetó el **principio de justicia** se demuestra al dar a los encuestados la oportunidad de ser seleccionados para formar parte de la muestra. El estudio se realizó siguiendo los procedimientos y regulaciones de la Universidad César Vallejo, cumpliendo con las normas internacionales de la séptima edición de APA para respetar los derechos de autor. Así también se consideró las leyes y normativas nacionales.

IV. RESULTADOS

4.1.El grado de las dimensiones del gobierno electrónico en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023.

Tabla 1

Grado de dimensiones gobierno electrónico

Dimensiones	Grado	Rango	f	%
Externa	Bueno	22-30	45	12%
	Regular	14-21	245	65%
	Malo	6-13	88	23%
	Total		378	100%
Interna	Bueno	22-30	30	8%
	Regular	14-21	240	63%
	Malo	6-13	108	29%
	Total		378	100%
Relacional	Bueno	15-20	22	6%
	Regular	9-14	317	84%
	Malo	4-8	39	10%
	Total		378	100%
Promoción	Bueno	15-20	179	47%
	Regular	9-14	187	49%
	Malo	4-8	12	3%
	Total		378	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores.

Con respecto a la tabla, el grado de la **dimensión externa** se encuentra, principalmente, en un grado regular con 65 %, malo con 23 % y bueno con 12%. Así mismo, la **dimensión interna** cuenta con un grado regular con 63 %, bajo con 29 % y alto con 8 %; la **dimensión relacional** tiene un grado regular con 84 %, seguido con malo con 10 % y bueno con 6 % y, finalmente, la **dimensión promoción** se encuentra en un grado regular con 49 %, bueno con 47 % y malo con 3 %. En general, el grado que predomina en cada dimensión es regular, superando el 48 %.

4.2. El nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023.

Tabla 2

Grado de dimensiones de calidad de servicio.

Dimensiones	Grado	Rangos	N°	%
Elementos tangibles	Bueno	22-30	16	4%
	Regular	14-21	258	68%
	Malo	6-13	104	28%
	Total		378	100%
fiabilidad	Bueno	22-30	17	4%
	Regular	14-21	260	69%
	Malo	6-13	101	27%
	Total		378	100%
Seguridad	Bueno	15-20	7	2%
	Regular	09-14	279	74%
	Malo	04-08	95	25%
	Total		378	100%
Capacidad de respuesta	Bueno	11-15	14	4%
	Regular	07-10	254	67%
	Malo	03-06	110	29%
	Total		378	100%
Empatía	Bueno	11-15	13	3%
	Regular	07-10	215	57%
	Malo	03-06	150	40%
	Total		378	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores.

Según la tabla, el grado de **dimensión elementos tangibles** tiene un grado regular con 68 %, malo con 28 % y bueno con 4 %. De manera similar, la dimensión de la **dimensión fiabilidad** tiene un grado regular con 69%, malo en 27 % y bueno con 4 %; la **dimensión seguridad** tiene un grado regular con 74 %, malo con 25 % y un bueno con 2 %; la **dimensión capacidad de respuesta** tiene un grado regular en 67 %, malo con 29% y bueno con 4 %, por último, la **dimensión empatía** tiene un grado regular con 57 %, malo con 40 % y un bueno con 3 %. En resumen, se puede afirmar que el grado dominante en cada dimensión es regular excediendo el 56 %.

4.3. Relación entre las dimensiones gobierno electrónico y calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,354	378	,000
Externo	,275	378	,000
Interno	,291	378	,000
Relacional	,337	378	,000
Promoción	,319	378	,000
Calidad de servicio	,344	378	,000
Elementos tangibles	,314	378	,000
Fiabilidad	,319	378	,000
Seguridad	,341	378	,000
Capacidad de respuesta	,317	378	,000
Empatía	,269	378	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra fue 378 pobladores, con un valor de $p = 0.000$ en ambas variables y los resultados menores a 0.05, lo que indica una distribución no paramétrica. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para calcular las correlaciones.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones gobierno electrónico y calidad de servicio.

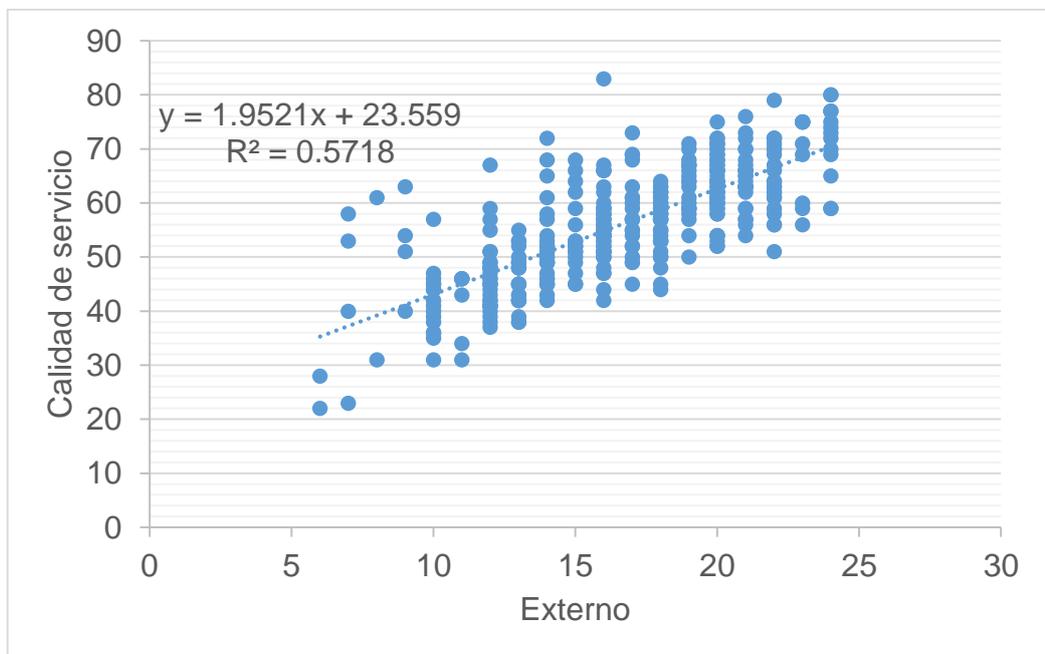
			Dimensión: externo	Dimensión: interno	Dimensión: relacional	Dimensión: promoción	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión: externo	Coeficiente de correlación	1,000	,518**	,417**	,595**	,616**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	378	378	378	378	378
	Dimensión: interno	Coeficiente de correlación	,518**	1,000	,462**	,477**	,579**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	378	378	378	378	378
	Dimensión: relacional	Coeficiente de correlación	,417**	,462**	1,000	,494**	,522**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	378	378	378	378	378
	Dimensión: promoción	Coeficiente de correlación	,595**	,477**	,494**	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	378	378	378	378	378
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,616**	,579**	,522**	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	378	378	378	378	378

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

Existe una relación positiva moderada, positiva y significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad del servicio, con coeficientes Rho de Spearman de 0.616, 0.579, 0.522 y 0.603 (positiva moderada). Además, se obtuvo un p-valor de 0.000 con un nivel de confianza del 99%, lo cual lleva a rechazar el Ho y aceptar la Hi. En suma, existe una relación positiva moderada significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio.

Figura 1.

Diagrama de dispersión y análisis de determinación (R2) entre la dimensión externo y la calidad de servicio.

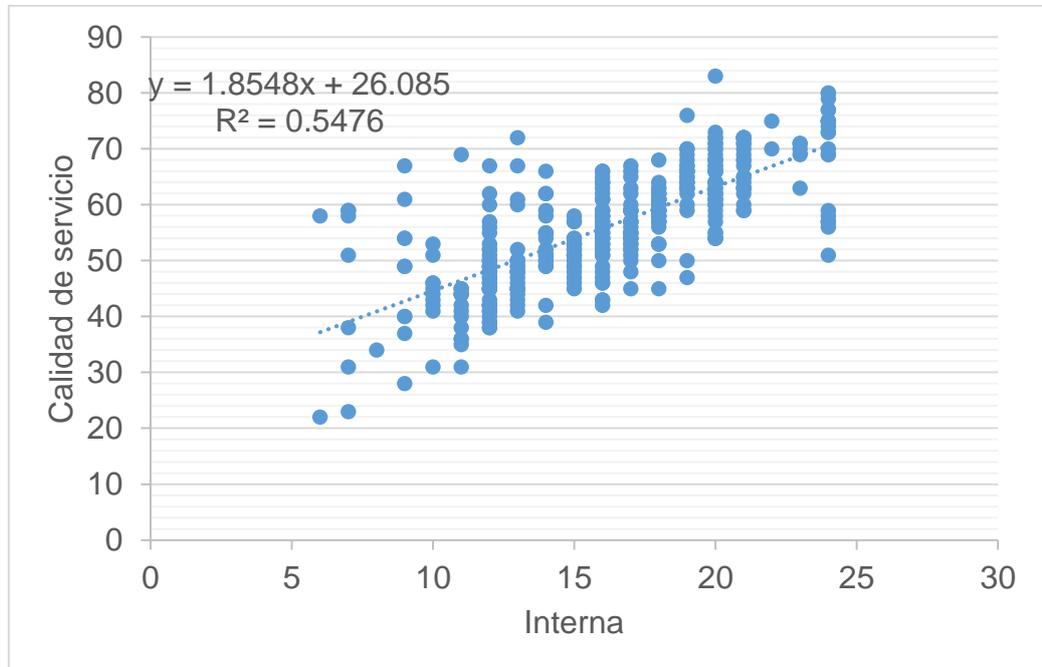


Fuente: Puntuaciones de la base de datos a través del SPSS 26.

De acuerdo a la figura, se puede notar que el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.5718$) indica que el 57% de la calidad del servicio depende de la dimensión externa. Por último, se puede observar una relación lineal positiva entre la calidad del servicio y la dimensión externa.

Figura 2.

Diagrama de dispersión y análisis de determinación (R²) entre la dimensión interno y la calidad de servicio.

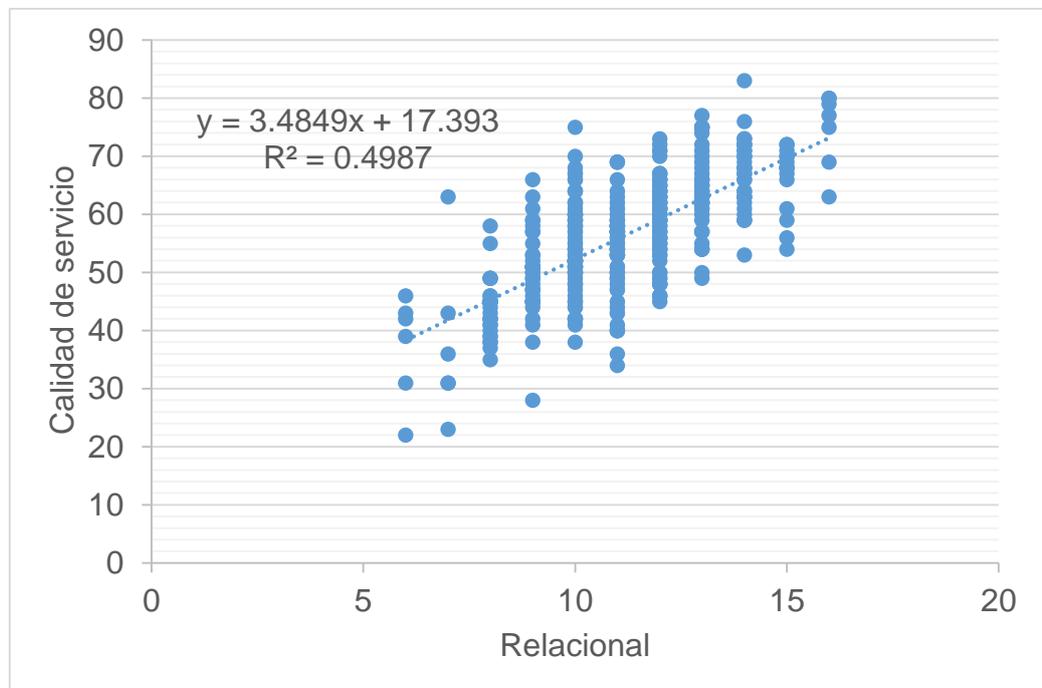


Fuente: Puntuaciones de la base de datos a través del SPSS26.

Según la figura, se puede ver que el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,5476$) señala que el 55% de la calidad del servicio depende de la dimensión interna. En resumen, se puede afirmar que hay una relación positiva lineal entre la calidad del servicio y la dimensión interna.

Figura 3.

Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión relacional con la calidad de servicio.

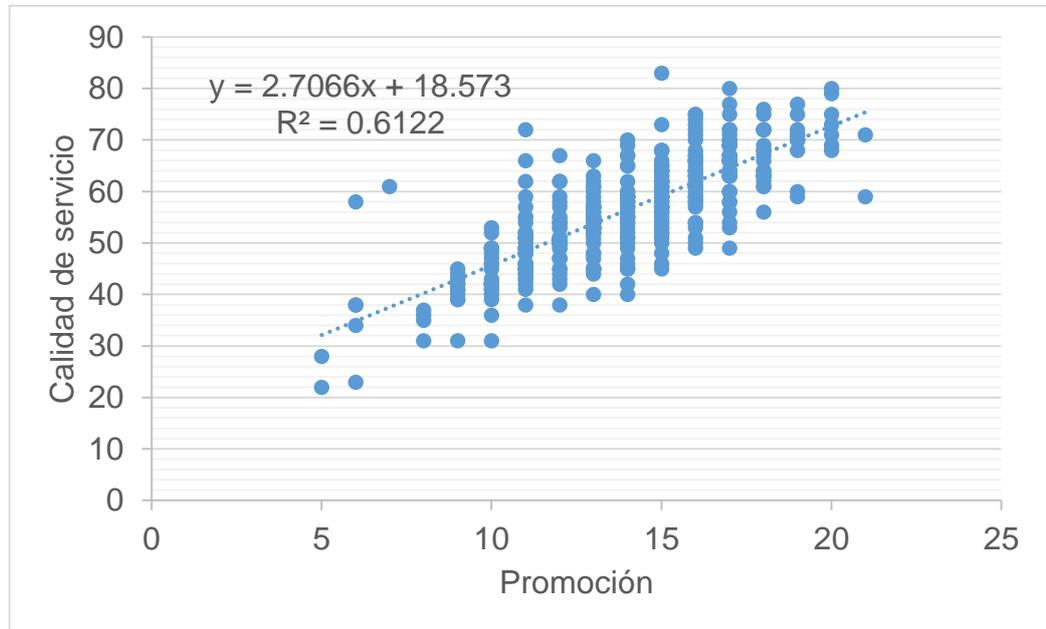


Fuente: Puntuaciones de la base de datos a través del SPSS26

Con respecto a la figura, se observa que el coeficiente de determinación ($R^2=0.4987$), señala que la calidad de servicio depende en 50% de la dimensión relacional. En fin, existe una relación lineal positiva entre la calidad de servicio y la dimensión relacional.

Figura 4.

Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la dimensión promoción con la calidad de servicio.



Fuente: Puntuaciones de la base de datos a través del SPSS26

Según la figura, se observa que el coeficiente el coeficiente determinación ($R^2 = 0.6122$), señala que la calidad de servicio depende en 61 % de la dimensión promoción. En conclusión, existe una relación lineal positiva entre la calidad de servicio y la dimensión promoción.

4.4. Relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023.

Tabla 5

Relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio

			gobierno electrónico	calidad de servicio
Rho de Spearman	V1. gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	378	378
	V2. calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	378	378

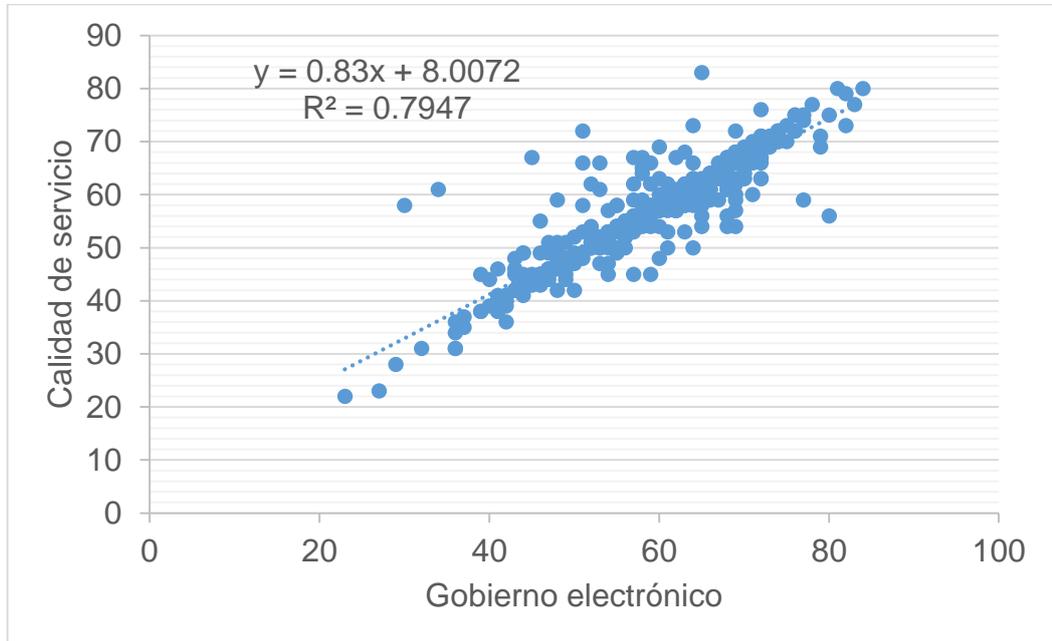
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.26

Esta tabla muestra una relación positiva moderada y significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio, porque el Rho Spearman fue 0. 665 (positiva moderada) y un p-valor igual a 0,000, donde se rechaza los Ho permitiendo aceptar la Ha; por lo que se determina que existe relación positiva moderada entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio.

Figura 5.

Diagrama de dispersión y análisis de determinación de la variable gobierno electrónico y calidad de servicio.



Fuente: Puntuaciones de la base de datos a través del SPSS26

Según la figura, se observa que el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.7947$), indica que la calidad de servicio depende en 79 % del gobierno electrónico. En resumen, existe una relación lineal positiva entre la calidad de servicio y el gobierno electrónico.

V. DISCUSIÓN

Este estudio aborda las discusiones que, esencialmente, corresponden a la comparación de los resultados de la investigación con los antecedentes y teorías pertinentes. Con respecto al objetivo específico relacionado con **el grado de la dimensión del gobierno electrónico**. La **dimensión externa** se encuentra principalmente en un grado regular de 65 %, seguido con malo 23 %, lo que demuestra que existe muchas deficiencias en el servicio que brinda la institución en la interacción con la población debido que los canales electrónicos son poco eficientes, lo que dificulta el involucramiento y participación de la ciudadanía.

De igual forma, los estudios son parecidos a los de Salvador (2022) quien hace mención, que las TIC ayuda interactuar al gobierno con la población mediante los canales electrónicos como: los portales web, plataformas y medios sociales el cual ayuda a informar a los usuarios sobre diferentes eventos (culturales, educativos y sociales) para mejorar la participación e interacción de la población con información veraz y eficiente. Esto no se viene cumpliendo en las entidades gubernamentales, debido que no se involucra a la sociedad en los acuerdos institucionales, respecto al manejo de los recursos. Así mismo, no se ve reflejado en las empresas ya que no cuentan con profesionales adecuados que estén preparados para contrarrestar estas falencias que existe en la prestación de servicios ante esta necesidad de los usuarios.

Las autoridades deben mejorar las condiciones de implementación de las TIC con mayor compromiso y transparencia para lograr una gobernanza electrónica más segura, ya que es una herramienta útil para garantizar procesos administrativos como: información transparente, trámites rápidos, servicios eficientes, información oportuna, atención de calidad, los cuales son necesarios para cumplir con los requerimientos de la ciudadanía.

Ante ello la falta de inversión o presupuesto puede llevar a costos elevados en trámites, planificación a largos plazos, tomar malas decisiones, contratos privados mal diseñados y corrupción.

Lo descrito corroboran con la teoría de Fayol (1916) recalcó la gran importancia que tiene la gobernanza electrónica en los procesos de gestión y para ello, se deben de cumplir con los estándares de calidad para garantizar que los usuarios cuenten con calidad de servicio administrativo mediante principios de coordinación, organización y colaboración constante para agilizar los procesos administrativos mediante el uso correcto de las TIC y cumplir con las expectativas de la población. Esta posición se cumple de manera irregular debido a que en las entidades gubernamentales no acatan las disposiciones y normas sobre los tiempos de trámites.

Así mismo, la **dimensión interna** cuenta con un grado regular de 63 % seguido de malo con del 29 %, debido a que los colaboradores de la municipalidad no se han adaptado en su totalidad a los procesos gubernamentales electrónicos, es por ello que necesitan capacitarse de manera constante en los servicios que brindan a través de nuevas tecnologías digitales para acelerar los procesos administrativos de manera eficiente. Estos resultados concuerdan con los estudios de García y Plasencia (2020) y Salvador (2022) resaltaron la gran importancia del uso de las TIC en los procesos administrativos lo cual permite acelerar las funciones de los trabajadores con mayor eficiencia en la prestación de servicios. Esta premisa es fundamental para que los procesos administrativos se desarrollen de manera correcta debido que las municipalidades carecen de planificación y organización institucional. Esto se ve reflejado en los municipios debido que los funcionarios desperdician su tiempo y, por ende, se ven sobrecargados de trabajo.

Lo descrito se corroboran con la teoría de **Taylor** (1903) indico que las empresas deben aumentar su productividad mediante la incorporación de

los principios básicos para mejorar la implementación de los gobiernos, mediante normas, leyes y disposiciones. Esta misma idea se cumple de manera irregular ya que existe deficiencia en la coordinación y dirección de los procesos administrativos lo cual dificulta el buen desempeño laboral. Esto muchas veces se ve reflejado en las instituciones que no siguen un direccionamiento estratégico para cumplir las metas y objetivos deseados.

Respecto a la **dimensión relacional** tiene un grado regular en 84 %, continuando con malo con un 10%, esto muestra que la implementación del gobierno en línea en la municipalidad es regular, en la relación con otras entidades públicas y privadas, debido al poco interés de las instituciones gubernamentales. Estos resultados coinciden con la investigación de Católico et al. (2016) y Salvador (2022) quienes indicaron que las entidades públicas y privadas deben integrar las TIC como herramienta de gestión para intercambian la información con otras instituciones gubernamentales.

El mismo concepto se aplica en las organizaciones, las cuales están obligadas a intercambiar información transparente, accesible para brindar mayor confianza de los pobladores. Esto se ve reflejado de manera irregular en las empresas debido a que existe la necesidad de intercambiar recursos e información, pero muchas veces se ve afectada por la falta de presupuesto, escasas de herramientas y sistemas tecnológicos integrados, esto se debe a que no existen profesionales competentes que puedan guiar y conducir la información de manera correcta, ante esta negativa es importante la presencia de las autoridades competentes para tomar mejores decisiones gubernamentales.

Finalmente, la **dimensión promoción** se encuentra en un grado regular del 49 %, seguido con bueno con 47 %, lo que demuestra que la plataforma digital única del estado peruano es de acceso para todos los usuarios; sin embargo, la información brindada por el portal web de

transparencia de la municipalidad no contribuye a la confianza del ciudadano. Por ello, los estudios son parecidos a los de Merino (1996), Rozas (2004), Villanueva (2011), Salvador (2022) quienes señalan que el acceso y la divulgación de la información fortalecen la participación ciudadana, políticas públicas, administración pública y, por tanto, gobernanza democrática.

Esto demuestra que, las entidades deben mejorar los criterios para tomar las mejores decisiones, debido que es un derecho conocer cómo están trabajando nuestros gobernantes de manera abierta y oportuna sin restricciones ni limitaciones mediante la plataforma digital única del estado peruano. Esto se ve reflejado en las entidades debido a que disponen de página web institucional para la recepción de opiniones sobre el servicio de atención virtual brindado, sin embargo, existe desinterés de las autoridades en invertir en infraestructura de datos tecnológicos modernos lo cual es necesario para la transparencia del gobierno y participación ciudadana.

Estos resultados son idénticos al estudio de Figueras (2019), Ramírez (2020) y Chambilla (2021) los cuales hacen mención que, la gobernanza electrónica ha traído desarrollo en la gestión administrativa, pero aún existe falencias en su desarrollo. Esto muestra que en dichas entidades se han implementado el uso de las TIC, pero aún siguen realizando trámites y servicios tradicionales por medio de documentos físicos, es por ello que, los procesos administrativos son poco eficientes, debido al poco interés de las autoridades gubernamentales en cumplir las exigencias de la población. Esto se ve reflejado en las organizaciones debido a los escasos recursos tecnológicos, lo cual dificulta los procesos administrativos, ya que muchas veces existe gran cantidad de personas dentro y fuera de las instituciones gubernamentales, esperando ser atendidos, causando inseguridad, molestia e incertidumbre.

Así mismo, estos resultados son parecidos a Gonzales et al. (2018), Serpa

(2020), Silva y Heredia (2021) y Soto (2021) recalcaron que la red informática es factor necesario y útil para la gobernanza electrónica, ya que permite el intercambio libre de información. Esto muestra que, dichas entidades gubernamentales cuentan con cobertura inestable debido a que se encuentran en zonas alejadas, donde el acceso a la información es poco eficiente. Esto se ve reflejado en las entidades debido al desinterés de las autoridades en mejorar las condiciones de acceso y conectividad, ya que muchas veces no priorizan las exigencias de la ciudadanía, impidiendo que el gobierno electrónico se desarrolle de manera adecuada.

En relación al segundo objetivo sobre **el grado de las dimensiones de la calidad de servicio**, desde la percepción de la ciudadanía. El grado de **dimensión elementos tangibles** se encuentra en un grado regular del 68 %, seguido de un grado malo en 28 %. Esto indica que la entidad cuenta con las herramientas y equipos tecnológicos, sin embargo, no están en las mejores condiciones para impulsar un buen desempeño administrativo electrónico, para ello, es necesario implementar con dispositivos y herramientas modernas para brindar un excelente servicio a los ciudadanos. Lo descrito se relaciona con los fundamentos teóricos de Parasuraman et al. (1988) menciona que el bien material y apariencia del personal de las instituciones juegan un papel importante para la calidad de servicio.

Sin embargo, no se llevaría a cabo si no se implementa de forma correcta. Esta apreciación no se viene cumpliendo en su totalidad en las entidades, dado que la implementación de infraestructura, equipos, herramientas tecnológicas y apariencia del personal se encuentran en un grado medio debido a desinterés de los gobernantes en proceso de planificación y presupuesto administrativo. De manera similar, la **dimensión fiabilidad** tiene un grado regular en 69%, continuando con un grado malo en 27 %, esto demuestra que la municipalidad brinda información a los usuarios,

pero existe poco compromiso en los funcionarios en realizar una atención clara, en la prestación de servicios eficientes respetando el tiempo establecido para cada procedimiento administrativo.

Frente a ello, Parasuraman et al. (1988) y Molina (2014), quienes manifiestan que las entidades tienen que cumplir las actividades en menor tiempo posible para satisfacer las expectativas de las personas que adquieren un servicio. Lo cual demuestra que, la municipalidad debe brindar información clara y precisa proporcionando orientación a los usuarios que lo necesitan con mayor eficiencia a la hora de resolver dudas y problemas con el uso de las TIC. Esto se ve reflejado de manera poco eficiente en las entidades, debido a la carencia de calidad de servicio eficiente para resolver problemas, debido a la falta de compromiso de los funcionarios a la hora de identificar un problema, tomar medidas lógicas para encontrar una solución rápida en el menor tiempo posible.

Con respecto a la **dimensión seguridad** tiene un grado regular en 74 %, seguido de un grado malo en 25 %, esto se debe que la municipalidad cuenta con herramientas digitales; sin embargo, necesitan fortalecer sus conocimientos sobre el correcto uso y manejo de las herramientas digitales para gestionar los procesos administrativos (solicitudes, pedidos o quejas). De igual forma, los estudios son parecidos a los de Parasuraman et al. (1988), Cotrina (2009) y Alvarez (2005) quienes especifican que a medida que los funcionarios estén más capacitados fomentarán mayor confianza y seguridad a los usuarios. Esto muestra que, los trabajadores de la municipalidad deben estar preparados en conocimientos, vocación de servicio, con los usuarios por medio de plataformas en línea. Existe la necesidad de capacitar al personal para mejorar las habilidades, capacidades y conocimientos para realizar un trabajo específico y eficiente; generando mayor seguridad y confianza a los usuarios.

De igual modo, **la dimensión capacidad de respuesta** tiene un grado

regular en 67%, continuando con un grado malo en 29%, lo que demuestra que la entidad no brinda una respuesta oportuna y precisa en los plazos establecidos para los trámites y procesos que requieren los usuarios, así mismo existe deficiencias en brindar una respuesta rápida cuando hay una falla en el proceso de gestión, esto también es señal de que existe una necesidad para fortalecer la relación, comunicación e intercambio de información entre funcionarios y usuarios.

De igual manera, estos resultados coinciden con la investigación de relacionan con Parasuraman et al. (1988) quien señala que los trabajadores deben tener predisposición a la hora de apoyar a los usuarios durante los procesos administrativos para cumplir con las necesidades de la ciudadanía con mayor rapidez y flexibilidad. Esto demuestra que, las entidades gubernamentales deben tener funcionarios dispuestos a servir a quien lo necesita de manera eficiente y rápida para apoyar a los usuarios a cumplir sus objetivos con el uso de las TIC. Existe la necesidad de capacitar a los funcionarios sobre atención y consulta oportuna con el uso del TIC.

Por último, la **dimensión empatía** tiene un grado regular en 57 %, continuando con un grado malo en 40 %. En resumen, se puede afirmar que el grado dominante en cada dimensión es regular el cual indica que el servicio brindado por la municipalidad no cumple con las expectativas de los usuarios, por tal motivo los usuarios no reciben una atención personalizada mucho menos reciben el trato que merecen a la hora de obtener un servicio, ya que existe poco interés en aclarar dudas y problemas, y por ende existe insuficiente profesionales para brindar servicios de asesoría y soporte técnico para el método de control solicitado por el usuario.

Estos resultados son similares al estudio de Castillo et al. (2020) y Peralta (2021) indicaron que el grado de la calidad de servicio es regular, lo que demuestra que existe la necesidad de utilizar métodos y estrategias para

mejorar la calidad de servicio. Esta misma situación viene atravesando la entidad trabajada debido al poco interés de los funcionarios en la prestación de servicios TIC, para ello, se debe comprender la necesidad de los usuarios, ya que existen vacíos en la respuesta oportuna de los funcionarios públicos, el cual conlleva a la falta de credibilidad y confianza de la ciudadanía en la implementación de actividades y procesos a través de herramientas digitales o portales de información. Las autoridades deben confiar en los usuarios y estar plenamente preparadas para atender sus necesidades, aclarar dudas, quejas y sugerencias. Por ello es necesario implementar las entidades gubernamentales con infraestructura y ambientes adecuados para garantizar la seguridad de los servicios públicos.

Respecto al tercer objetivo, analizar la **relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio**, se encontró que existe una correlación positiva moderada significativa entre las dimensiones de la variable gobierno electrónico, con un Rho Spearman: dimensión externa 0.616, dimensión interna (0.616, dimensión interna (0.522) y dimensión interna (0.603) con un p-valor igual a 0.000 en todas las dimensiones; es decir, se rechaza la H_0 y se acepta H_1 ; debido que es ($p < 0,05$). Por ello, las dimensiones externas influyen en la calidad de servicio con 57 %, interno con 55%, relacional en un 50 % y por ultimo promoción en 49 % los sobrantes dependen de otros factores como: falta de presupuesto debido a que las autoridades gubernamentales deben invertir y priorizar el uso de las TIC con equipos electrónicos e instalaciones adecuadas para este proceso.

De igual forma, Simón (2018), Martínez (2018), Paredes (2020), Calle (2021) y Pinares (2022) indicaron que las faltas de supervisión en las entidades gubernamentales hacen que los procesos administrativos se realicen de forma poco eficientes. Estos resultados indican que la gobernanza electrónica no se pudo implementar por cuestiones

económicas, falta adecuación del personal para gestionar los nuevos requerimientos de la tecnología electrónica. Una de las razones es la falta de infraestructura de datos, nuevos equipos y personal capacitado para adaptarse al nuevo sistema. Es decir, que el sector público depende de factores externo, interno y relacional y promoción los cuales influirán en el desempeño de las entidades públicas. Por lo que se determinó que a medida que aumenta el grado de las dimensiones del gobierno electrónico en un país, también aumenta el grado de calidad de servicio.

Finalmente, la **relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio**, se puede percibir que existe una correlación positiva moderada significativa entre las variables y un Rho de Spearman de 0.665** y un p-valor igual a .000, además un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.7947$, es decir que, el gobierno electrónico influye en la calidad de servicio con un 79 %. Es por ello, que rechazar el H_0 y aceptar la H_1 , por lo que se concluye que el gobierno electrónico de calidad es elemental para mejorar la eficacia de la asistencia de una entidad gubernamental, debido a la prestación de servicios eficientes a través de tecnologías digitales para simplificar y optimizar los procesos y mejorar las condiciones de atención de los usuarios. Además, es necesario ampliar el flujo de información, promoviendo el uso de herramientas digitales por parte de los funcionarios públicos para fortalecer su control y difundir la cultura de las TIC a todos los niveles de la entidad y las personas.

El objetivo es aumentar la eficiencia y eficacia de la administración pública mediante un gobierno electrónico eficaz para satisfacer la necesidad de los pobladores. Estos resultados son similares a los de Salvador (2020) y Apaza (2022) quienes indican que existe relación significativa entre las dos variables de estudio. El cual demuestra que a medida que mejore las condiciones del gobierno electrónico mejorará la calidad de servicio de las entidades gubernamentales, por lo que se debe fortalecer los mecanismos de uso adecuado de las TIC para satisfacer las expectativas de la

ciudadanía. El gobierno electrónico es necesario para reducir los costos del sector público, luchar contra la corrupción y fortalecer la capacidad administrativa de las instituciones gubernamentales aumentando la transparencia del sistema administrativo e involucrando a la comunidad a través de políticas efectivas.

En esta investigación, se tuvo algunas limitaciones en la aplicación de los instrumentos de estudio. Debido a la resistencia de los ciudadanos a participar de las encuestas de manera presencial, muchos de ellos tuvieron desconfianza en firmar los consentimientos informados para la aplicación de los instrumentos. La muestra incluyó a 378 pobladores con experiencia en trámites electrónicos, lo que dificultó la selección de los encuestados, ya que la gran mayoría no cumplían con los requisitos necesarios; por lo tanto, se aplicó los instrumentos en diferentes días y momentos mediante un seguimiento constante para asegurar su participación. Se recomienda aplicar los instrumentos de recolección de datos, mediante previo aviso a los ciudadanos, para evitar molestia, desconfianza e inseguridad de los pobladores.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva moderada y significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023; con un Rho Spearman de 0,665 (positiva moderada) y un p-valor de 0,000. Así mismo, calidad de servicio depende del gobierno electrónico en un 79%. Es decir, a medida que el gobierno electrónico mejore, también lo hará la calidad de servicio.
- 6.2. El grado de las dimensiones del gobierno electrónico, desde la percepción de los pobladores es: externa con un grado regular en 65%, interna con un grado regular en 69%, relacional con un grado regular en 65% y promoción con un grado regular en 65%. Teniendo en cuenta que el grado predominante en cada una de las dimensiones es regular, con 48% de la muestra. Es decir, el municipio necesita mejorar todos los aspectos del gobierno electrónico.
- 6.3. El grado de las dimensiones de la calidad de servicio, desde la percepción de los pobladores es: elementos tangibles con regular en 68 %, confiabilidad con regular en 69 %, seguridad con regular en 74 %, capacidad de respuesta con regular en 67 % y promoción con regular en 65%. El grado predominante de cada dimensión es regular superando 56% de la muestra. Es decir, la entidad debe mejorar la calidad del servicio en todos los ámbitos.
- 6.4. Existe relación positiva moderada significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio, debido que el Rho de Spearman es 0.616, 0.579, 0.522 y 0.603 (positiva moderada) con un p-valor 0.00; para todas las correlaciones. En resumen, el municipio necesita mejorar la correlación de las dimensiones del gobierno electrónico con la calidad del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al alcalde y gerente municipal de una provincia de la región San Martín, mejorar herramientas tecnológicas modernas y adecuadas, a través de acuerdos con entidades públicas y privadas en donde se establezcan roles bien definidos de las partes, con el fin de proporcionar una atención adecuada y oportuna a los ciudadanos para garantizar que los procesos administrativos sean más eficientes y económicos, lo que a su vez se busca mejorar la productividad en la gestión; así como, generar mayor confianza de los ciudadanos hacia la entidad gubernamental.
- 7.2. Al jefe de informática y sistemas y gerente municipal, fortalecer estrategias de modernización de la gestión mediante el uso de las TICs, a través de talleres, charlas de trabajo y capacitación permanente con los trabajadores de la entidad para aumentar el grado de las dimensiones del gobierno electrónico a fin de mejorar el proceso administrativo, rendimiento laboral e incrementar una mejor gobernanza electrónica.
- 7.3. Al administrador y jefe de recursos humanos, realizar manuales de procedimientos de atención al usuario que permita un servicio eficiente y oportuno, de acuerdo a los plazos establecidos en la ley de procedimientos administrativos, tomando en cuenta la percepción de la población sobre el servicio obtenido, a fin de mejorar las dimensiones de la calidad del servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- 7.4. Al jefe de informática y sistemas, así mismo al jefe de recursos humanos, mejorar la coordinación y articulación sobre las dimensiones del gobierno electrónico con calidad de servicio a través de la difusión; mediante canales electrónicos, correos corporativos o institucional de las áreas y funcionarios del municipio; permitiendo una comunicación

asertiva entre trabajadores y usuarios para mejorar la transparencia, seguridad, seriedad, confianza y eficiencia en las actividades del sector público.

VIII. REFERENCIAS

- Adu, KK, Dube, L. y Adjei, E. (2016). Preservación digital: el conducto a través del cual se implementan los datos abiertos, el gobierno electrónico y el derecho a la información. *Biblioteca de alta tecnología*, 34 (4), 733–747. <https://doi.org/10.1108/LHT-07-2016-0078>
- Alderete, M. V., y Lucia, D. (2020). *¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? El caso de la ciudad de la Ciudad de Bahía Blanca, Argentina*. 77-102. <https://tinyurl.com/2jtdr9qj>
- ASOGWA, B. E. (2013). Electronic government as a paradigm shift for efficient public services: Opportunities and challenges for Nigerian government. *Library Hi Tech*, 31(1), 141–159. <https://doi.org/10.1108/07378831311303985>
- Armas, U. R., y Armas, S. A. (2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener para su implementación*. https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf
- Ahn, M. J., & Bretschneider, S. (2011). Politics of E-Government: E-Government and the Political Control of Bureaucracy. *Public Administration Review*, 71(3), 414–424. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02225.x>
- Baca, C. L. (2021). *Gobierno electrónico y recaudación tributaria del impuesto vehicular en la calidad del servicio en una municipalidad provincial. Lambayeque, 2020*. <https://tinyurl.com/2nx4br58>
- Boonefroy, J. C., y Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Chile: CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5611-indicadores-desempeno-sector-publico>
- Butt, N., Warraich, N. F., & Tahira, M. (2019). Development level of electronic government services: An empirical study of e-government websites in

Pakistan. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 68(1/2), 33–46. <https://doi.org/10.1108/GKMC-05-2018-0045>

Calmett, V. J. (2021). *Influencia del e-gobierno en la mejora de la gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa 2019*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <https://tinyurl.com/2pe2pg6m>

Camilleri, M. A. (2020). The online users' perceptions toward electronic government services. *Journal of Information, Communication & Ethics in Society (Online)*, 18(2), 221–235. <https://doi.org/10.1108/JICES-09-2019-0102>

Casas, Anguita J; Repullo, Labrado J.R.; Campo, Donado J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación*. <https://tinyurl.com/yxmh3yd9>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>

Chávez, S. E., y Chávez, S. M. (2019). *La nueva gestión pública y su relación con la modernidad del estado para mejorar la atención al ciudadano MAC/RENIEC Lima Norte 2016-2018*. Lima: Universidad San Martín de Porres. <https://tinyurl.com/2pqzqh4q>

CLAD (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>

Cordova, E. A. (2021). *Gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este, 2021*. <https://tinyurl.com/2ljamzaa>

Díaz Calderón, RR et al. (2023). Gobierno Electrónico en los Municipios del Perú: Un Reto Hacia la Transformación Digital. *En: Stephanidis, C., Antona, M., Ntoa, S., Salvendy, G. (eds) HCI International 2023 Posters. HCII 2023*.

Comunicaciones en informática y ciencias de la información, vol 1835. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-36001-5_23

Dwivedi, YK, Rana, NP, Janssen, M., Lal, B., Williams, MD y Clement, M. (2017). Una validación empírica de un modelo unificado de adopción de gobierno electrónico (UMEGA). *Información gubernamental trimestral*, 34 (2), 211–230. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001>

Galicia, et al. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos.: <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/rt/printerFriendly/993/799>

Gerpott, T. J., & Ahmadi, N. (2016). Use levels of electronic government services among German citizens: An empirical analysis of objective household and personal predictors. *Transforming Government*, 10(4), 637–668. <https://doi.org/10.1108/TG-05-2016-0025>

González, B. F. (2009). *La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM*. <https://tinyurl.com/2z46yhp7>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: interamericana. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Khan, A., Krishnan, S., & Dhir, A. (2021). Electronic government and corruption: Systematic literature review, framework, and agenda for future research. *Technological Forecasting & Social Change*, 167, 120737–. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120737>

Krishnan, S., Teo, T. S. H., & Lymm, J. (2017). Determinants of electronic participation and electronic government maturity: Insights from cross-country data. *International Journal of Information Management*, 37(4), 297–312. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.002>

- Lim, E. T. K., Tan, C.-W., Cyr, D., Pan, S. L., & Xiao, B. (2012). Advancing Public Trust Relationships in Electronic Government: The Singapore E-Filing Journey. *Information Systems Research*, 23(4), 1110–1130. <https://doi.org/10.1287/isre.1110.0386>
- López, V. L., Olivera, H. S., & Tinoco, R. D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: políticas estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración*. Lima: ESAN. <https://tinyurl.com/2zqs28ws>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting & Social Change*, 173, 121102–. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- McBride, K., & Draheim, D. (2020). On Complex Adaptive Systems and Electronic Government: A Proposed Theoretical Approach for Electronic Government Studies. *Electronic Journal of e-Government*, 18(1), 43–53. <https://doi.org/10.34190/EJEG.18.1.004>
- Majeed, M. T., & Shah, A. (2018). An Empirical Analysis of Economic Performance of Asian Economies: The Role of Electronic Government. *Review of Economics and Development Studies (Online)*, 4(1), 91–102. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/52-Article%20Text-93-1-10-20200725.pdf>
- Matsumoto, N. R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. <https://tinyurl.com/2zawkq6u>
- Mensah, I. K. (2019). Predictors of Electronic Government Services Adoption: The African Students' Perspective in China. *International Journal of Public Administration*, 42(12), 997–1009. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1572621>
- Mensah, I. K., & Mi, J. (2017). Electronic Government Services Adoption: The Moderating Impact of Perceived Service Quality. *International Journal of*

- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). Plan del Gobierno Digital 2021-2023. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2139311/Anexo-PLAN-DE-GOBIERNO-DIGITAL-2021-2023-MIMP.pdf>
- Nuridin, N., Stockdale, R., & Scheepers, H. (2011). Understanding Organizational Barriers Influencing Local Electronic Government Adoption and Implementation: The Electronic Government Implementation Framework. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6(3), 13–16. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762011000300003>
- Núñez, R. C. (2022). *Gobierno Electrónico y Atención al Ciudadano en la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2021*. <https://tinyurl.com/2h7sokc2>
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). *Una Mirada al Gobierno Electronico en el Perú*. <https://tinyurl.com/2qcyx98m>
- Organización de Estados Americanos. (2022). *Gobierno Electrónico*. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- Paredes, M. L. (2010). *Marco normativo institucional del gobiernoelectrónico en el Perú*. <https://tinyurl.com/2owqrfd5>
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information Systems Frontiers*, 19(3), 549–568. <https://doi.org/10.1007/s10796-015-9613-y>
- Rose, J., Flak, L. S., & Sæbø, Ø. (2018). Stakeholder theory for the E-government context: Framing a value-oriented normative core. *Government Information Quarterly*, 35(3), 362–374. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.06.005>

- Rose, J., Persson, J. S., Heeager, L. T., & Irani, Z. (2015). Managing e-Government: value positions and relationships. *Information Systems Journal* (Oxford, England), 25(5), 531–571. <https://doi.org/10.1111/isj.12052>
- Sangki, J. (2018). Vision of future e-government via new e-government maturity model: Based on Korea's e-government practices. *Telecommunications Policy*, 42(10), 860–871. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2017.12.002>
- Sharabati, A.-A. A., Al-Haddad, S., Al Khasawneh, M., Mazahreh, S. A., & Kawar, Y. T. (2023). Behavioral Acceptance of Electronic Government in Jordan. *International Journal of Electronic Government Research*, 19(1), 1–26. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.321459>
- Sepulveda, D. A. (2017). *Gobierno Electronico Municipal Chileno Analisis Logisticode la Brecha de Acceso*. <https://tinyurl.com/2jfzjhly>
- Sundberg, L. (2019). Electronic government: ¿Towards e-democracy or democracy at risk? *Safety Science*, 118, 22–32. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.04.030>
- Tello, T. D. (2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso*. Colombia: Universidad Externado de Colombia. <https://tinyurl.com/2kufh3z7>
- Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008). Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99–132. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222250303>
- UNESCO. (2002). *El Gobierno Electrónico: Perfiles de Paises*. <https://tinyurl.com/2n6p2phc>
- Urrutia, E. M. (2014). *Métodos óptimos para determinar validez de contenido*.
Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-21412014000300014

- Wang, C., Medaglia, R., & Zheng, L. (2018). Towards a typology of adaptive governance in the digital government context: The role of decision-making and accountability. *Government Information Quarterly*, 35(2), 306–322. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.08.003>
- Wichmann, J., Wißotzki, M., & Sandkuhl, K. (2020). Towards a Smart City: Innovation and Digital Transformation Process in a Public Sector Environment. https://doi.org/10.1007/978-981-15-5784-2_8
- Yarasca Meza, M. N., & Uribe Hernández, Y. C. (2021). Digital government in the public sector. <https://doi.org/10.37954/se.vi.254>
- Yuliana, R., & Hasibuan, Z. A. (2022). Best practice framework for information technology security governance in Indonesian government. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 12(6), 6522–6534. <https://doi.org/10.11591/ijece.v12i6.pp6522-6534>
- Zamora. Obtenido de <https://institutoi4.net/wp-content/uploads/2017/07/libro-calidad-i.pdf>
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGrawHill.

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Título: Gobierno electrónico y calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gobierno electrónico	El gobierno electrónico corresponde al uso de la tecnología de la información, la cual ha desarrollado un papel fundamental dentro de la estructura administrativa con el fin de mejorar los recursos disponibles para el estado. (Salvador, 2022).	Corresponde al uso de TIC en las entidades gubernamentales para agilizar procesos administrativos con eficiencia y eficacia en un tiempo real. Se midió a través de un cuestionario con 4 dimensiones y 21 ítems.	Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de servicio. • Interrelación con los usuarios. • Canales electrónicos. 	Ordinal
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición. • Métodos de gestión de calidad. 	
			Racional	<ul style="list-style-type: none"> • Relación con otras entidades públicas. • Relación con otras entidades privadas. 	
			Promoción	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia de gobierno. • Infraestructura de datos. • Participación ciudadana. 	
V2: Calidad de servicio	La calidad de servicio está diseñada para medir las expectativas de los usuarios sobre los servicios que brinda una entidad y cómo esos servicios se alinean con las visiones de los clientes (Parasuraman et al. 1988).	Corresponde a la percepción del usuario sobre un servicio brindado, para satisfacer las necesidades requeridas por los clientes. Se midió a través de un cuestionario de 5 dimensiones y 22 ítems.	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos • Instalaciones • Apariencia del personal. • Elementos informativos. 	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio. • Eficiencia en resolver problemas. • Servicios eficientes. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Cortesía • Conocimiento • Vocación de servicio 	
			Calidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta oportuna. • Atención oportuna 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Capacidad para comprender las necesidades. 	

Matriz de consistencia:

Título: Gobierno electrónico y calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín,2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la Región San Martín,2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el grado de las dimensiones del gobierno electrónico y calidad de servicio en una municipalidad provincial de la Región San Martín,2023? ¿Cuál es el grado de las dimensiones de la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la Región San Martín,2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín,2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín,2023.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el grado de las dimensiones del gobierno electrónico en una municipalidad provincial de la región San Martín,2023. Conocer el grado de las dimensiones de la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín,2023. Analizar la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín,2023.</p>	<p>Hipótesis general H_i: Existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín,2023.</p> <p>Hipótesis específicas H₁: El grado de las dimensiones del gobierno electrónico en una municipalidad provincial de la región San Martín,2023 es bueno. H₂: El grado de las dimensiones de la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín,2023 es bueno. .H₃: Existe relación entre las dimensiones del gobierno electrónico y calidad de servicio en una municipalidad Provincial de la región San Martín,2023.</p>	<p>Técnica La técnica que se utilizará es la encuesta</p> <p>Los instrumentos que se manipularán serán los cuestionarios.</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Diseño: El estudio de investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo; asimismo el diseño es no experimental, con un nivel descriptivo correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 -- r --> V2 </pre> </div> <p>Donde: M= Muestra V¹=Gobierno electrónico V²=Calidad de servicio. r =Relación de las variables de estudio</p>	<p>Población: Estuvo conformado por 20.911 pobladores de una provincia de la región San Martín, se trabajó con el informe del censo de edades del INEI 2021, con corte de noviembre del 2023.</p> <p>Muestra: La muestra, estuvo conformado por 378 habitantes de una provincia de la región San Martín.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">V1.Gobierno electrónico</td> <td>Externa</td> </tr> <tr> <td>Interna</td> </tr> <tr> <td>Racional</td> </tr> <tr> <td>Promoción</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center;">V2.Calidad de servicio</td> <td>Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Calidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	V1.Gobierno electrónico	Externa	Interna	Racional	Promoción	V2.Calidad de servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Seguridad	Calidad de respuesta	Empatía	
Variables	Dimensiones															
V1.Gobierno electrónico	Externa															
	Interna															
	Racional															
	Promoción															
V2.Calidad de servicio	Elementos tangibles															
	Fiabilidad															
	Seguridad															
	Calidad de respuesta															
	Empatía															

Ficha técnica para evaluar el gobierno electrónico

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para evaluar el gobierno electrónico

Autora: Céliz Angulo, María Nancy

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: En una provincia de la región de San Martín

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Objetivo: Identificar el grado de las dimensiones del gobierno electrónico.

Medio: físico

Valoración: Nivel malo, nivel regular, nivel bueno.

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Pobladores de una municipalidad provincial de la región San Martín.

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), Siempre (5).

Grados y rangos: Bueno (78-105), regular (50-77), malo (21-49)

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 105 puntos y mínimo 21 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por ítems

Campo de aplicación: En una provincia de la región San Martín.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para gobierno electrónico

Datos informativos:

Género: M F **Fecha de recolección:**/...../.....

Instrucciones: Estimado poblador, el presente tiene como finalidad identificar el grado de gobierno electrónico. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (AV)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
------------------	------------------------	---------------------	--------------------------	--------------------

N.º Ítems	Ítems	Respuestas				
		N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN: externa					
01	Con el uso de las TIC se ha mejorado el servicio de atención en la entidad.					
02	El servicio de atención que brinda la institución es más rápido con la ayuda de las TIC.					
03	El municipio ofrece un servicio de atención permanente desde su portal web institucional.					
04	La municipalidad interactúa con los ciudadanos a través de su portal web, correo electrónico y otros medios electrónicos (Facebook, YouTube, Instagram).					
05	La entidad utiliza las redes sociales para informar al ciudadano sobre eventos(culturales, educativos y sociales).					
06	El uso de canales electrónicos (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube e Instagram) de la institución es eficiente.					
	DIMENSIÓN: interna					
07	Los funcionarios de la municipalidad brindan servicios de atención virtuales de acuerdo a las disposiciones de la institución.					
08	Los trabajadores del municipio se capacitan en los servicios de atención virtual que brindan para el cumplimiento de la disposición.					
09	La entidad cuenta con formularios electrónicos disponibles en su portal web (solicitudes y acceso a la información).					
10	Las TIC portal web, correo electrónico y otros medios electrónicos (Facebook, YouTube, Instagram) que usa la institución ha permitido sistematizar los procesos administrativos.					
11	Los colaboradores de la municipalidad se han adaptado a las nuevas tecnologías digitales.					

12	La institución ha adecuado sus procesos administrativos para hacer uso de las TIC (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube e Instagram) de manera óptima.					
DIMENSIÓN: relacional						
13	Con el uso de las TIC, el municipio esta interconectado con otras entidades públicas.					
14	Las TIC ayudan a la municipalidad a agilizar sus procesos de trámites (licencias, certificados, conformidades y cambios) con otras entidades públicas.					
15	Con el uso de las TIC, el municipio esta interconectado con para otras entidades privadas.					
16	Las TIC (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) ayudan a la institución a agilizar sus procesos de servicios de atención con otras entidades privadas.					
DIMENSIÓN: promoción						
17	Considera que la plataforma digital única del Estado peruano es de acceso para todos los usuarios.					
18	La información brindada por el portal web de transparencia de la municipalidad contribuye a fortalecer el vínculo entre el Estado y la población.					
19	La entidad cuenta con una infraestructura digital moderna en todas las oficinas.					
20	La institución dispone de una página web para la recepción de consultas sobre el servicio de atención virtual brindado.					
21	La municipalidad dispone de una página web institucional para la recepción de opiniones sobre el servicio de atención virtual brindado.					

Ficha técnica para evaluar la calidad de servicio

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para evaluar la calidad de servicio

Autora: Céliz Angulo, María Nancy

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: En una provincia de la región de San Martín

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Objetivo: Identificar el grado de las dimensiones de la calidad de servicio.

Medio: físico

Valoración: Nivel malo, nivel regular, nivel bueno.

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Pobladores de una municipalidad provincial de la región San Martín.

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), Siempre (5).

Grados y rangos: Bueno (80-110), regular (51-79), malo (22-50)

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 110 puntos y mínimo 22 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por ítems

Campo de aplicación: En una provincia de la región San Martín.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir la calidad de servicio

Datos informativos:

Género: M F **Fecha de recolección:**/...../.....

Instrucciones: Estimado colaborador, el presente tiene como finalidad identificar el grado de la calidad de servicio. El instrumento es anónimo y reservado, la información es sólo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (AV)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
------------------	------------------------	---------------------	--------------------------	--------------------

N.º Ítems	Ítems	Respuestas				
		N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN: elementos tangibles					
01	El municipio cuenta con equipos electrónicos modernos(computadoras, software) para la atención de usuarios.					
02	La entidad cuenta con instalaciones adecuadas para la atención de ciudadanos.					
03	Los espacios físicos de la municipalidad son confortables para su atención.					
04	El personal de la municipalidad tiene una apariencia pulcra para la atención de usuarios					
05	La entidad cuenta con trabajadores suficientes para la atención virtual.					
06.	La municipalidad cuenta con materiales informativos virtuales (folletos, trípticos, formularios y carteles) para brindar un servicio de calidad.					
	DIMENSIÓN: fiabilidad					
07	La municipalidad brinda información clara al usuario.					
08	Los funcionarios de la institución brindan información precisa a los usuarios.					
09	La entidad brinda orientación a los usuarios que lo necesitan.					
10	El municipio demuestra interés de apoyo para ayudar a los usuarios a solucionar algunos problemas que tengan con el uso de las TIC.					
11	La municipalidad respeta el tiempo establecido para cada procedimiento administrativo.					
12	La entidad tiene sus procedimientos administrativos electrónicos claros.					
	DIMENSIÓN: seguridad					
13	Los funcionarios del municipio brindan confianza a través de las TIC a los usuarios.					
14	Los trabajadores de la entidad atienden con cortesía mediante las TIC a los usuarios.					

15	El personal de la municipalidad tiene conocimientos en el uso de las TIC suficientes para absolver dudas de los usuarios.					
16	Los trabajadores de la municipalidad demuestran vocación de servicio con la utilización de las TIC.					
DIMENSIÓN: capacidad de respuesta						
17	Los funcionarios de la entidad atienden las consultas oportunamente a través de su página web institucional.					
18	Los trabajadores de la municipalidad atienden oportunamente a los usuarios a través de su portal web institucional.					
19	Los funcionarios del municipio atienden por igualdad a los usuarios, respetando las normas establecidas.					
DIMENSIÓN: empatía						
20	El personal de la institución brinda una atención personalizada a los usuarios.					
21	El personal de la entidad comprende las necesidades específicas de los usuarios.					
22	La entidad cuenta con personal capacitado para informar adecuadamente a los usuarios.					

Consentimiento y/o asentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gobierno electrónico y calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023.

Investigador (a): Céliz Angulo María Nancy.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno electrónico y calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El trabajo de investigación determinará las causas del problema y realizar las recomendaciones de acuerdo a la conclusión obtenidas de las dos variables.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de la región San Martín, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en las viviendas de una provincia de la región San Martín. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Obligatorio a partir de 18 años*

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (apellidos y nombres) Céliz Angulo, María Nancy email: mceliz@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor (apellidos y nombres) Contreras Julián, Rosa Mabel email: rcontrerasj@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: BERARDE ISUIZA GONZALES
Fecha y hora: 04 NOVIEMBRE 2023
Firma:  47175455

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

**Obligatorio a partir de 18 años*

Validación de los instrumentos de investigación

Variable 01: Gobierno electrónico



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: Externa														
01	Con el uso de las TICs se ha mejorado el servicio de atención en la entidad.			X				X					X	
02	El servicio de atención que brinda la institución es más rápido con la ayuda de las TICs.			X				X					X	
03	El municipio ofrece un servicio de atención permanente desde su portal web institucional.			X				X					X	
04	La municipalidad interactúa con los ciudadanos a través de su portal web, correo electrónico y otros medios electrónicos (facebook,youtube,Instagram).			X				X					X	
05	La entidad utiliza las redes sociales para informar al ciudadano sobre eventos(culturales, educativos y sociales).			X				X					X	
06	El uso de canales electrónicos (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) de la institución es eficiente.			X				X					X	
DIMENSION: Interna														
07	Los funcionarios de la municipalidad brindan servicios de atención virtuales de acuerdo a las disposiciones de la institución.			X				X					X	
08	Los trabajadores del municipio se capacitan en los servicios de atención virtual que brindan para el cumplimiento de la disposición.			X				X					X	
09	La entidad cuenta con formularios electrónicos disponibles en su portal web (solicitudes y acceso a la información).			X				X					X	
10	Las TICs portal web, correo electrónico y otros medios electrónicos (Facebook, YouTube, Instagram) que usa la institución ha permitido sistematizar los procesos administrativos.			X				X					X	
11	Los colaboradores de la municipalidad se han adaptado a las nuevas tecnologías digitales.			X				X					X	
12	La institución ha adecuado sus procesos administrativos para hacer uso de las TICs (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) de manera óptima.			X				X					X	
DIMENSION: Relacional														
13	Con el uso de las TICs, el municipio esta interconectado con otras entidades publicas.			X				X					X	
14	Las TICs ayudan a la municipalidad a agilizar sus procesos de tramites (licencias, certificados, conformidades y cambios) con otras entidades públicas.			X				X					X	
15	Con el uso de las TICs, el municipio esta interconectado con para otras entidades privadas.			X				X					X	
16	Las TICs (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) ayudan a la institución a agilizar sus procesos de servicios de atención con otras entidades privadas.			X				X					X	
DIMENSION: Promocion														
17	Considera que la plataforma digital unica del Estado Peruano es de acceso para todos los usuarios.			X				X					X	
18	La información brindada por el portal web de transparencia de la municipalidad contribuye a fortalecer el vínculo entre el Estado y la población.			X				X					X	
19	La entidad cuenta con una infraestructura digital moderna en todas las oficinas.			X				X					X	
20	La institución dispone de una página web para la recepción de consultas sobre el servicio de atención virtual brindado.			X				X					X	
21	La municipalidad dispone de una página web institucional para la recepción de opiniones sobre el servicio de atención virtual brindado.			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel DNI: 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto 15 de octubre de 2023

Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno electrónico

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: Externa														
01	Con el uso de las TICs se ha mejorado el servicio de atención en la entidad.				X				X					X
02	El servicio de atención que brinda la institución es más rápido con la ayuda de las TICs.				X			X						X
03	El municipio ofrece un servicio de atención permanente desde su portal web institucional.				X			X						X
04	La municipalidad interactúa con los ciudadanos a través de su portal web, correo electrónico y otros medios electrónicos (facebook, youtube, instagram).				X			X			X			
05	La entidad utiliza las redes sociales para informar al ciudadano sobre eventos (culturales, educativos y sociales).			X				X						X
06	El uso de canales electrónicos (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) de la institución es eficiente.				X			X						X
DIMENSIÓN: Interna														
07	Los funcionarios de la municipalidad brindan servicios de atención virtuales de acuerdo a las disposiciones de la institución.				X			X						X
08	Los trabajadores del municipio se capacitan en los servicios de atención virtual que brindan para el cumplimiento de la disposición.				X			X			X			
09	La entidad cuenta con formularios electrónicos disponibles en su portal web (solicitudes y acceso a la información).				X			X						X
10	Las TICs portal web, correo electrónico y otros medios electrónicos (Facebook, YouTube, Instagram) que usa la institución ha permitido sistematizar los procesos administrativos.			X				X						X
11	Los colaboradores de la municipalidad se han adaptado a las nuevas tecnologías digitales.			X				X						X
12	La institución ha adecuado sus procesos administrativos para hacer uso de las TICs (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) de manera óptima.				X			X						X
DIMENSIÓN: Relacional														
13	Con el uso de las TICs, el municipio esta interconectado con otras entidades públicas.				X			X						X
14	Las TICs ayudan a la municipalidad a agilizar sus procesos de trámites (licencias, certificados, conformidades y cambios) con otras entidades públicas.				X			X				X		
15	Con el uso de las TICs, el municipio esta interconectado con para otras entidades privadas.			X				X						X
16	Las TICs (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) ayudan a la institución a agilizar sus procesos de servicios de atención con otras entidades privadas.			X				X						X
DIMENSIÓN: Promoción														
17	Considera que la plataforma digital única del Estado Peruano es de acceso para todos los usuarios.				X			X						X
18	La información brindada por el portal web de transparencia de la municipalidad contribuye a fortalecer el vínculo entre el Estado y la población.				X			X						X
19	La entidad cuenta con una infraestructura digital moderna en todas las oficinas.			X				X						X
20	La institución dispone de una página web para la recepción de consultas sobre el servicio de atención virtual brindado.				X			X				X		
21	La municipalidad dispone de una página web institucional para la recepción de opiniones sobre el servicio de atención virtual brindado.				X			X						X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Sánchez Dávila, Keller**

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): **Gestión Pública y Gobernabilidad**

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 15 de octubre de 2023


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: Externa														
01	Con el uso de las TICs se ha mejorado el servicio de atención en la entidad.			X				X					X	
02	El servicio de atención que brinda la institución es más rápido con la ayuda de las TICs.				X				X					X
03	El municipio ofrece un servicio de atención permanente desde su portal web institucional.			X				X					X	Especifique el tipo de servicio
04	La municipalidad interactúa con los ciudadanos a través de su portal web, correo electrónico y otros medios electrónicos (facebook,youtube,instagram).			X				X					X	No ponga "etc", defina claramente con que redestrajará la investigación
05	La entidad utiliza las redes sociales para informar al ciudadano sobre eventos(culturales, educativos y sociales).			X				X					X	Indique que tipos de eventos
06	El uso de canales electrónicos (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) de la institución es eficiente.			X				X					X	Recuerde que la palabra eficiente hace referencia a gestión de recursos, ¿la persona encuestada tiene acceso a esta información? Si no es así cambie la palabra eficiente
DIMENSION: Interna														
07	Los funcionarios de la municipalidad brindan servicios de atención virtuales de acuerdo a las disposiciones de la institución.			X				X					X	Especifique el tipo de servicio
08	Los trabajadores del municipio se capacitan en los servicios de atención virtual que brindan para el cumplimiento de la disposición.			X				X					X	Especifique el tipo de servicio
09	La entidad cuenta con formularios electrónicos disponibles en su portal web (solicitudes y acceso a la información).				X				X					X
10	Las TICs portal web, correo electrónico y otros medios electrónicos (Facebook, YouTube, Instagram) que usa la institución ha permitido sistematizar los procesos administrativos.			X				X					X	Indique que tipo de TICs
11	Los colaboradores de la municipalidad se han adaptado a las nuevas tecnologías digitales.			X				X					X	Indique que tecnologías
12	La institución ha adecuando sus procesos administrativos para hacer uso de las TICs (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) de manera óptima.			X				X					X	Indique que tipo de TICs
DIMENSION: Relacional														
13	Con el uso de las TICs, el municipio esta interconectado con otras entidades públicas.			X				X					X	
14	Las TICs ayudan a la municipalidad a agilizar sus procesos de trámites (licencias, certificados, conformidades y cambios) con otras entidades públicas.			X				X					X	Indique que tipo de TICs y a que trámites se refiere
15	Con el uso de las TICs, el municipio esta interconectado con para otras entidades privadas.			X				X					X	
16	Las TICs (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) ayudan a la institución a agilizar sus procesos de servicios de atención con otras entidades privadas.			X				X					X	Indique que tipo de TICs y que tipo de servicios
DIMENSION: Promoción														
17	Considera que la plataforma digital única del Estado Peruano es de acceso para todos los usuarios.			X				X					X	Indique cual de todas las plataformas
18	La información brindada por el portal web de transparencia de la municipalidad contribuye a fortalecer el vínculo entre el Estado y la población.			X				X					X	Indique cual de todos los portales
19	La entidad cuenta con una infraestructura digital moderna en todas las oficinas.				X				X					X
20	La institución dispone de una página web para la recepción de consultas sobre el servicio de atención virtual brindado.			X				X					X	Indique que tipo de servicios
21	La municipalidad dispone de una página web institucional para la recepción de opiniones sobre el servicio de atención virtual brindado.			X				X					X	Indique que tipo de servicios
Sub – total (promedio)		3				3				3				
Total (promedio)		3												

Leer con detenimiento los Items y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio ()	2. Bajo nivel ()	3. Moderado nivel ()	4. Alto nivel (X)
----------------------------------	-------------------	-----------------------	---------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si se levantan las observaciones planteadas el Instrumento contará con suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Ivo M. Encomenderos Bancallán DNI: 17623582

Especialidad del validador (a): Economista, Magister en docencia universitaria, Docente de Investigación

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Tarapoto, 17 de octubre de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: Externa														
01	Con el uso de las TICs se ha mejorado el servicio de atención en la entidad.			X				X				X		
02	El servicio de atención que brinda la institución es más rápido con la ayuda de las TICs.			X			X						X	
03	El municipio ofrece un servicio de atención permanente desde su portal web institucional.			X			X						X	
04	La municipalidad interactúa con los ciudadanos a través de su portal web, correo electrónico y otros medios electrónicos (facebook,youtube,instagram).			X			X		X					
05	La entidad utiliza las redes sociales para informar al ciudadano sobre eventos(culturales, educativos y sociales).			X			X						X	
06	El uso de canales electrónicos (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) de la institución es eficiente.			X			X						X	
DIMENSION: Interna														
07	Los funcionarios de la municipalidad brindan servicios de atención virtuales de acuerdo a las disposiciones de la institución.			X			X						X	
08	Los trabajadores del municipio se capacitan en los servicios de atención virtual que brindan para el cumplimiento de la disposición.			X			X					X		
09	La entidad cuenta con formularios electrónicos disponibles en su portal web (solicitudes y acceso a la información).			X			X						X	
10	Las TICs portal web, correo electrónico y otros medios electrónicos (Facebook, YouTube, Instagram) que usa la institución ha permitido sistematizar los procesos administrativos.			X			X						X	
11	Los colaboradores de la municipalidad se han adaptado a las nuevas tecnologías digitales.			X			X						X	
12	La institución ha adecuado sus procesos administrativos para hacer uso de las TICs (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) de manera óptima.			X			X						X	
DIMENSION: Relacional														
13	Con el uso de las TICs, el municipio esta interconectado con otras entidades publicas.			X			X						X	
14	Las TICs ayudan a la municipalidad a agilizar sus procesos de trámites (licencias, certificados, conformidades y cambios) con otras entidades públicas.			X			X						X	
15	Con el uso de las TICs, el municipio esta interconectado con para otras entidades privadas.			X			X						X	
16	Las TICs (pagina web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) ayudan a la institución a agilizar sus procesos de servicios de atención con otras entidades privadas.			X			X						X	
DIMENSION: Promoción														
17	Considera que la plataforma digital única del Estado Peruano es de acceso para todos los usuarios.			X			X						X	
18	La información brindada por el portal web de transparencia de la municipalidad contribuye a fortalecer el vínculo entre el Estado y la población.			X			X						X	
19	La entidad cuenta con una infraestructura digital moderna en todas las oficinas.			X			X						X	
20	La institución dispone de una página web para la recepción de consultas sobre el servicio de atención virtual brindado.			X			X						X	
21	La municipalidad dispone de una página web institucional para la recepción de opiniones sobre el servicio de atención virtual brindado.			X			X						X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

nombres del juez validador: Mag.Bohomett Soberon, Lucien Jean

DNI: 09534563

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 17 de octubre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Lucien Jean Bohomett Soberon
DNI 09534563

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: Externa														
01	Con el uso de las TICs se ha mejorado el servicio de atención en la entidad.				X				X					X
02	El servicio de atención que brinda la institución es más rápido con la ayuda de las TICs.				X				X					X
03	El municipio ofrece un servicio de atención permanente desde su portal web institucional.				X				X					X
04	La municipalidad interactúa con los ciudadanos a través de su portal web, correo electrónico y otros medios electrónicos (facebook, youtube, Instagram).				X				X					X
05	La entidad utiliza las redes sociales para informar al ciudadano sobre eventos(culturales, educativos y sociales).				X				X					X
06	El uso de canales electrónicos (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) de la institución es eficiente.				X				X					X
DIMENSIÓN: Interna														
07	Los funcionarios de la municipalidad brindan servicios de atención virtuales de acuerdo a las disposiciones de la institución.				X				X					X
08	Los trabajadores del municipio se capacitan en los servicios de atención virtual que brindan para el cumplimiento de la disposición.				X				X					X
09	La entidad cuenta con formularios electrónicos disponibles en su portal web (solicitudes y acceso a la información).				X				X					X
10	Las TICs portal web, correo electrónico y otros medios electrónicos (Facebook, YouTube, Instagram) que usa la institución ha permitido sistematizar los procesos administrativos.				X				X					X
11	Los colaboradores de la municipalidad se han adaptado a las nuevas tecnologías digitales.				X				X					X
12	La institución ha adecuado sus procesos administrativos para hacer uso de las TICs (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) de manera óptima.				X				X					X
DIMENSIÓN: Relacional														
13	Con el uso de las TICs, el municipio esta interconectado con otras entidades públicas.				X				X					X
14	Las TICs ayudan a la municipalidad a agilizar sus procesos de trámites (licencias, certificados, conformidades y cambios) con otras entidades públicas.				X				X					X
15	Con el uso de las TICs, el municipio esta interconectado con para otras entidades privadas.				X				X					X
16	Las TICs (página web, el correo electrónico, celular, Facebook, YouTube y Instagram) ayudan a la institución a agilizar sus procesos de servicios de atención con otras entidades privadas.				X				X					X
DIMENSIÓN: Promoción														
17	Considera que la plataforma digital única del Estado Peruano es de acceso para todos los usuarios.				X				X					X
18	La información brindada por el portal web de transparencia de la municipalidad contribuye a fortalecer el vínculo entre el Estado y la población.				X				X					X
19	La entidad cuenta con una infraestructura digital moderna en todas las oficinas.				X				X					X
20	La institución dispone de una página web para la recepción de consultas sobre el servicio de atención virtual brindado.				X				X					X
21	La municipalidad dispone de una página web institucional para la recepción de opiniones sobre el servicio de atención virtual brindado.				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Ushiñahua Ushiñahua, Magda DNI: 10595622

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Tarapoto, 17 de octubre de 2023

Validación de los instrumentos de investigación

Variable 02: Calidad de servicio



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: Elementos tangibles														
U1	El municipio cuenta con equipos electrónicos modernos (computadoras, software) para la atención de usuarios.				X				X				X	
U2	La entidad cuenta con instalaciones adecuadas para la atención de ciudadanos.				X				X				X	
U3	Los espacios físicos de la municipalidad son confortables para su atención.				X				X				X	
U4	El personal de la municipalidad tiene una apariencia pulcra para la atención de usuarios				X				X				X	
U5	La entidad cuenta con trabajadores suficientes para la atención virtual.				X				X				X	
U6	La municipalidad cuenta con materiales informativos virtuales (folletos, trípticos, formularios y carteles) para brindar un servicio de calidad.				X				X				X	
DIMENSION: Confiabilidad														
U7	La municipalidad brinda información clara al usuario.				X				X				X	
U8	Los funcionarios de la institución brindan información precisa a los usuarios.				X				X				X	
U9	La entidad brinda orientación a los usuarios que lo necesitan.				X				X				X	
U10	El municipio demuestra interés de apoyo para ayudar a los usuarios a solucionar algunos problemas que tengan con el uso del Tics.				X				X				X	
U11	La municipalidad respeta el tiempo establecido para cada procedimiento administrativo.				X				X				X	
U12	La entidad tiene sus procedimientos administrativos electrónicos claros.				X				X				X	
DIMENSION: Seguridad														
U13	Los funcionarios del municipio brindan confianza a través de las TICs a los usuarios.				X				X				X	
U14	Los trabajadores de la entidad atienden con cortesía mediante las TICs a los usuarios.				X				X				X	
U15	El personal de la municipalidad tiene conocimientos en el uso de las TICs suficientes para absolver dudas de los usuarios.				X				X				X	
U16	Los trabajadores de la municipalidad demuestran vocación de servicio con la utilización de las TICs.				X				X				X	
DIMENSION: Capacidad de respuesta														
U17	Los funcionarios de la entidad atienden las consultas oportunamente a través de su página web institucional.				X				X				X	
U18	Los trabajadores de la municipalidad atienden oportunamente a los usuarios a través de su portal web institucional.				X				X				X	
U19	Los funcionarios del municipio atienden por igualdad a los usuarios, respetando las normas establecidas.				X				X				X	
DIMENSION: Empatía														
U20	El personal de la institución brinda una atención personalizada a los usuarios.				X				X				X	
U21	El personal de la entidad comprende las necesidades específicas de los usuarios.				X				X				X	
U22	La entidad cuenta con personal capacitado para informar adecuadamente a los usuarios.				X				X				X	
Sub – total (promedio)														
Total (promedio)														

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel DNI: 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

Tarapoto 15 de octubre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS |
Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: Elementos tangibles														
01	El municipio cuenta con equipos electrónicos modernos(computadoras, software) para la atención de usuarios.				X				X				X	
02	La entidad cuenta con instalaciones adecuadas para la atención de ciudadanos.				X				X				X	
03	Los espacios físicos de la municipalidad son confortables para su atención.			X					X				X	
04	El personal de la municipalidad tiene una apariencia pulcra para la atención de usuarios			X					X				X	
05	La entidad cuenta con trabajadores suficientes para la atención virtual.				X			X					X	
06	La municipalidad cuenta con materiales informativos virtuales (folletos, trípticos, formularios y carteles) para brindar un servicio de calidad.				X				X				X	
DIMENSION: Confiabilidad														
07	La municipalidad brinda información clara al usuario.				X				X				X	
08	Los funcionarios de la institución brindan información precisa a los usuarios.				X				X				X	
09	La entidad brinda orientación a los usuarios que lo necesitan.				X				X				X	
10	El municipio demuestra interés de apoyo para ayudar a los usuarios a solucionar algunos problemas que tengan con el uso del Tics.			X					X				X	
11	La municipalidad respeta el tiempo establecido para cada procedimiento administrativo.			X					X				X	
12	La entidad tiene sus procedimientos administrativos electrónicos claros.				X			X					X	
DIMENSION: Seguridad														
13	Los funcionarios del municipio brindan confianza a través de las TICs a los usuarios.				X			X					X	
14	Los trabajadores de la entidad atienden con cortesía mediante las TICs a los usuarios.				X				X				X	
15	El personal de la municipalidad tiene conocimientos en el uso de las TICs suficientes para absolver dudas de los usuarios.			X					X				X	
16	Los trabajadores de la municipalidad demuestran vocación deservicio con la utilización de las TICs.				X				X				X	
DIMENSION: Capacidad de respuesta														
17	Los funcionarios de la entidad atienden las consultas oportunamente a través de su página web institucional.				X				X				X	
18	Los trabajadores de la municipalidad atienden oportunamente a los usuarios a través de su portal web institucional.				X				X				X	
19	Los funcionarios del municipio atienden por igualdad a los usuarios, respetando las normas establecidas.				X			X					X	
DIMENSION: Empatía														
20	El personal de la institución brinda una atención personalizada a los usuarios.				X				X				X	
21	El personal de la entidad comprende las necesidades específicas de los usuarios.				X				X				X	
22	La entidad cuenta con personal capacitado para informar adecuadamente a los usuarios.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 15 de octubre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Nº	DIMENSIONE S / Ítem	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: Elementos tangibles														
01	El municipio cuenta con equipos electrónicos modernos (computadoras, software) para la atención de usuarios.				X					X				X
02	La entidad cuenta con instalaciones adecuadas para la atención de ciudadanos.			X			X					X		
03	Los espacios físicos de la municipalidad son confortables para su atención.			X			X					X		
04	El personal de la municipalidad tiene una apariencia pulcra para la atención de usuarios			X			X					X		
05	La entidad cuenta con trabajadores suficientes para la atención virtual.			X			X					X		
06	La municipalidad cuenta con materiales informativos virtuales (folletos, trípticos, formularios y carteles) para brindar un servicio de calidad.			X			X					X		
DIMENSION: Confiabilidad														
07	La municipalidad brinda información clara al usuario.				X				X					X
08	Los funcionarios de la institución brindan información precisa a los usuarios.				X				X					X
09	La entidad brinda orientación a los usuarios que lo necesitan.				X				X					X
10	El municipio demuestra interés de apoyo para ayudar a los usuarios a solucionar algunos problemas que tengan con el uso del Tics.			X			X					X		Debe relacionarlo a servicios de gobierno electrónico
11	La municipalidad respeta el tiempo establecido para cada procedimiento administrativo.				X				X					X
12	La entidad tiene sus procedimientos administrativos electrónicos claros.			X			X					X		Debe indicar el tipo de procedimientos y estos deben estar relacionados a gobierno electrónico
DIMENSION: Seguridad														
13	Los funcionarios del municipio brindan confianza a través de las TICs a los usuarios.			X			X					X		¿Cómo se relaciona este enunciado con el gobierno electrónico?
14	Los trabajadores de la entidad atienden con cortesía mediante las TICs a los usuarios.			X			X					X		¿Cómo se relaciona este enunciado con el gobierno electrónico?
15	El personal de la municipalidad tiene conocimientos en el uso de las TICs suficientes para absolver dudas de los usuarios.			X			X					X		Debe especificar el tipo de conocimientos y estos deberían estar relacionados a gobierno electrónico
16	Los trabajadores de la municipalidad demuestran vocación de servicio con la utilización de las TICs.			X			X					X		¿Cómo se relaciona este enunciado con el gobierno electrónico?
DIMENSION: Capacidad de respuesta														
17	Los funcionarios de la entidad atienden las consultas oportunamente a través de su página web institucional.			X			X					X		Relacionado a gobierno electrónico
18	Los trabajadores de la municipalidad atienden oportunamente a los usuarios a través de su portal web institucional.			X			X					X		Relacionado a gobierno electrónico
19	Los funcionarios del municipio atienden por igualdad a los usuarios, respetando las normas establecidas.			X			X					X		Relacionado a gobierno electrónico
DIMENSION: Empatía														
20	El personal de la institución brinda una atención personalizada a los usuarios.			X			X					X		Relacionado a gobierno electrónico
21	El personal de la entidad comprende las necesidades específicas de los usuarios.			X			X					X		Relacionado a gobierno electrónico
22	La entidad cuenta con personal capacitado para informar adecuadamente a los usuarios.			X			X					X		Relacionado a gobierno electrónico
Sub - total (promedio)		3				3				3				
Total (promedio)		3				3				3				

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio () 2. Bajo Nivel () 3. Moderado nivel (X) 4. Alto nivel ()

Observaciones (preclar si hay suficiencia): Si se levantan las observaciones planteadas el Instrumento contará con suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ivo M. Encomenderos Bancallán DNI: 17623582

Especialidad del validador (a): Economista, Magister en docencia universitaria, Docente de Investigación

Tarapoto, 17 de octubre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: Elementos tangibles														
01	El municipio cuenta con equipos electrónicos modernos (computadoras, software) para la atención de usuarios.				X				X					X
02	La entidad cuenta con instalaciones adecuadas para la atención de ciudadanos.				X				X			X		
03	Los espacios físicos de la municipalidad son confortables para su atención.			X					X					X
04	El personal de la municipalidad tiene una apariencia pulcra para la atención de usuarios			X					X					X
05	La entidad cuenta con trabajadores suficientes para la atención virtual.				X		X				X			
06	La municipalidad cuenta con materiales informativos virtuales (folletos, trípticos, formularios y carteles) para brindar un servicio de calidad.				X			X			X			
DIMENSION: Confiabilidad														
07	La municipalidad brinda información clara al usuario.				X				X			X		
08	Los funcionarios de la institución brindan información precisa a los usuarios.				X				X					X
09	La entidad brinda orientación a los usuarios que lo necesitan.				X				X					X
10	El municipio demuestra interés de apoyo para ayudar a los usuarios a solucionar algunos problemas que tengan con el uso del Tics.			X					X					X
11	La municipalidad respeta el tiempo establecido para cada procedimiento administrativo.			X					X					X
12	La entidad tiene sus procedimientos administrativos electrónicos claros.				X		X							X
DIMENSION: Seguridad														
13	Los funcionarios del municipio brindan confianza a través de las TICs a los usuarios.				X			X					X	
14	Los trabajadores de la entidad atienden con cortesía mediante las TICs a los usuarios.				X				X				X	
15	El personal de la municipalidad tiene conocimientos en el uso de las TICs suficientes para absolver dudas de los usuarios.			X					X					X
16	Los trabajadores de la municipalidad demuestran vocación deservicio con la utilización de las TICs.				X				X		X			
DIMENSION: Capacidad de respuesta														
17	Los funcionarios de la entidad atienden las consultas oportunamente a través de su página web institucional.				X				X					X
18	Los trabajadores de la municipalidad atienden oportunamente a los usuarios a través de su portal web institucional.				X				X					X
19	Los funcionarios del municipio atienden por igualdad a los usuarios, respetando las normas establecidas.				X			X						X
DIMENSION: Empatía														
20	El personal de la institución brinda una atención personalizada a los usuarios.				X				X					X
21	El personal de la entidad comprende las necesidades específicas de los usuarios.				X				X					X
22	La entidad cuenta con personal capacitado para informar adecuadamente a los usuarios.				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Bohomet Soberon, Lucien Jean DNI: 09534563

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 17 de octubre de 2023



Lucien Jean Bohomet Soberon
DNI 09534563

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / Ítema	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION: Elementos tangibles													
01	El municipio cuenta con equipos electrónicos modernos (computadoras, software) para la atención de usuarios.				X				X				X	
02	La entidad cuenta con instalaciones adecuadas para la atención de ciudadanos.				X				X				X	
03	Los espacios físicos de la municipalidad son confortables para su atención.				X				X				X	
04	El personal de la municipalidad tiene una apariencia puicra para la atención de usuarios				X				X				X	
05	La entidad cuenta con trabajadores suficientes para la atención virtual.				X				X				X	
06	La municipalidad cuenta con materiales informativos virtuales (folletos, trípticos, formularios y carteles) para brindar un servicio de calidad.				X				X				X	
	DIMENSION: Confiabilidad													
07	La municipalidad brinda información clara al usuario.				X				X				X	
08	Los funcionarios de la institución brindan información precisa a los usuarios.				X				X				X	
09	La entidad brinda orientación a los usuarios que lo necesitan.				X				X				X	
10	El municipio demuestra interés de apoyo para ayudar a los usuarios a solucionar algunos problemas que tengan con el uso del TICS.				X				X				X	
11	La municipalidad respeta el tiempo establecido para cada procedimiento administrativo.				X				X				X	
12	La entidad tiene sus procedimientos administrativos electrónicos claros.				X				X				X	
	DIMENSION: Seguridad													
13	Los funcionarios del municipio brindan confianza a través de las TICs a los usuarios.				X				X				X	
14	Los trabajadores de la entidad atienden con cortesía mediante las TICs a los usuarios.				X				X				X	
15	El personal de la municipalidad tiene conocimientos en el uso de las TICs suficientes para absolver dudas de los usuarios.				X				X				X	
16	Los trabajadores de la municipalidad demuestran vocación deservicio con la utilización de las TICs.				X				X				X	
	DIMENSION: Capacidad de respuesta													
17	Los funcionarios de la entidad atienden las consultas oportunamente a través de su página web institucional.				X				X				X	
18	Los trabajadores de la municipalidad atienden oportunamente a los usuarios a través de su portal web institucional.				X				X				X	
19	Los funcionarios del municipio atienden por igualdad a los usuarios, respetando las normas establecidas.				X				X				X	
	DIMENSION: Empatía													
20	El personal de la institución brinda una atención personalizada a los usuarios.				X				X				X	
21	El personal de la entidad comprende las necesidades específicas de los usuarios.				X				X				X	
22	La entidad cuenta con personal capacitado para informar adecuadamente a los usuarios.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Ushiñahua Ushiñahua, Magda DNI: 10595622

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 17 de octubre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Índice de la V de Ayken de validación de instrumentos

Variable 1: Gobierno electrónico

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1 externa	P1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
	P2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4
	P5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
D2 interna	P7	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P8	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
	P9	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	P10	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P11	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P12	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
D3 relacional	P13	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P14	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
	P15	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P16	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
D4 promoción	P17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
	P18	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
	P19	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	P20	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
	P21	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4

MINIMO		1
MAXIMO		4
(K)=Nª CAT. -1		3
(n)= jueces		5
NC% (Z)	95	1.96

Dimensión 1 externa	Ítems del 1 al 6
Dimensión 2 interna	Ítems del 7 al 12
Dimensión 3 relacional	Ítems del 13 al 16
Dimensión 4 promoción	Ítems del 17al 21

V de Ayken 0.91

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1 externa	0.91	0.67	0.98	0.92	0.69	0.98	0.90	0.66	0.98
D2 interna	0.90	0.66	0.98	0.92	0.69	0.98	0.92	0.69	0.98
D3 relacional	0.87	0.62	0.96	0.90	0.66	0.98	0.90	0.66	0.98
D4 promoción	0.92	0.68	0.98	0.92	0.68	0.98	0.89	0.65	0.97
Instrumento por criterio	0.90	0.66	0.98	0.92	0.68	0.98	0.90	0.67	0.98
Instrumento global	0.91	0.670	0.980						

Variable 2: Calidad de servicio

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1 elementos tangibles	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
	P3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
	P6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
D2 fiabilidad	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P11	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
D3 seguridad	P13	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
	P14	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
	P15	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P16	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4
D4 capacidad de respuesta	P17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P18	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P19	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
D5 empatía	P20	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P21	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P22	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4

MINIMO		1
MAXIMO		4
(K)=Nª CAT. -1		3
(n)= Jueces		5
NC% (Z)	95	1.96

Dimensión 1 elementos tangibles	Ítems del 1 al 15
Dimensión 2 Fiabilidad	Ítems del 1 al 16
Dimensión 3 seguridad	Ítems del 1 al 17
Dimensión 4 capacidad de respuesta	Ítems del 1 al 18
Dimensión empatía	Ítems del 1 al 19

V de Ayken 0.94

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1 elementos tangibles	0.92	0.68	0.98	0.92	0.68	0.98	0.88	0.64	0.97
D2 fiabilidad	0.93	0.70	0.99	0.96	0.73	0.99	0.96	0.73	0.99
D3 seguridad	0.90	0.66	0.98	0.90	0.66	0.98	0.83	0.58	0.95
D4 capacidad de respuesta	0.93	0.70	0.99	0.89	0.65	0.97	0.93	0.70	0.99
Instrumento por criterio	0.95	0.72	0.99	0.95	0.72	0.99	0.91	0.67	0.98
Instrumento global	0.94	0.705	0.989						

Confiabilidad de instrumentos de investigación (Alfa de Cronbach)

Base de datos estadísticos muestra piloto

Variable: Gobierno electrónico

N° encuesta piloto	Preguntas																				Total	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	Sum fila (t)
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	75
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	77
4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	72
5	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	71
6	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	46
7	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	60
8	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	50
9	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	52
10	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	2	50
11	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	48
12	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	40
13	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	50
14	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	48
15	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	49
16	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	2	2	3	2	54
17	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	51
18	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	47

19	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	53
20	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	48
21	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	59
22	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	51
23	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	71
24	3	3	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	51
25	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	69
26	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	74
27	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	68
28	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	75
29	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	68
30	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	73
31	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	59
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	58
33	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	75
34	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	47
35	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	69
36	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	72
37	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	66
38	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	70
39	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	69
40	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	70
41	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	5	2	3	2	71
42	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	67
43	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	73
44	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	5	2	3	4	2	3	68
45	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	61

46	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	71
47	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	59
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	79
49	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	2	2	67
50	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	2	71
51	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3	55
52	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	59
53	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	55
54	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	56
55	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	3	57
56	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	50
57	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	52
58	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	2	54
59	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	49
60	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	55
61	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	53
62	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	54
63	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	52
64	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	57
65	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	4	2	3	2	4	2	3	58
66	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	54
67	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	55
68	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	1	4	3	2	2	3	3	2	53
69	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	52
70	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	49
71	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	4	2	4	54
72	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	52

73	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	55
74	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	53
75	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	52
76	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	4	3	2	2	3	2	2	3	55
77	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	49
78	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	5	3	3	2	55
79	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	56
80	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	50
81	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	56
82	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	56
83	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	50
84	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	55
85	3	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	57
86	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	55
87	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	49
88	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	4	2	2	2	3	2	54
89	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	53
90	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	46
91	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	4	55
92	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	4	2	2	55
93	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	45
94	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	55
95	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	67
96	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	55
97	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	53
98	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	56
99	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	4	3	4	60

100	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
101	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	4	3	2	3	4	2	2	2	2	3	55
102	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	4	2	3	60
103	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	57
104	3	2	3	3	1	3	2	3	3	4	4	2	3	4	2	2	3	2	4	2	3	58
105	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	54
106	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	57
107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
108	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	67
109	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4	59
110	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	49
111	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	56
112	4	4	4	4	2	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	82
113	5	5	3	5	2	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	83
PROMEDIO columna (i)	2.74	2.84	2.81	2.88	2.77	2.74	2.81	2.76	2.87	2.80	2.92	2.90	2.91	2.82	2.81	2.81	2.62	2.80	2.79	2.54	2.72	Varianza Total
DESV EST columna Si	0.78	0.73	0.70	0.78	0.72	0.72	0.77	0.74	0.74	0.78	0.75	0.76	0.83	0.79	0.73	0.77	0.71	0.76	0.77	0.58	0.67	Columnas
VARIANZA por ítem	0.60	0.53	0.49	0.60	0.52	0.51	0.60	0.54	0.54	0.61	0.56	0.57	0.69	0.63	0.53	0.59	0.51	0.57	0.60	0.34	0.45	Varianzas total de ítems St ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S_j²	11.58																				95.15	

Numero de
Ítems : 21
Reemplazando:

Muy Baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada
0				1
0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error).				100% de confiabilidad en la medición (no hay error).

$\alpha = 1.05 \quad 0.8783$

$\alpha = 0.92$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Base de datos estadísticos muestra piloto

Variable: Calidad de servicio

N° Encuestas Piloto	Preguntas																					Total	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Sum fila (t)
1	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	80
2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	72
3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	76
4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	74
5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	76
6	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
7	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	56
8	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	50
9	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	49
10	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	48
11	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	52
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
13	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	47
14	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	45
15	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	42
16	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	2	2	3	2	2	56
17	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
18	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	43
19	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	51
20	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	46
21	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	55

22	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	49
23	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	64
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	49
25	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	64
26	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	72
27	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	66
28	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	72
29	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	65
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	71
31	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	57
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	60
33	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	72
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	45
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	64
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	61
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	60
38	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	72
39	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	61
40	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	72
41	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	5	2	3	2	2	73
42	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	69
43	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	61
44	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	56
45	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	58
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	69
47	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	61
48	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	77

49	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	62	
50	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	68
51	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	58
52	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	56
53	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	57
54	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	54
55	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	55
56	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	48
57	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	48
58	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	51
59	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	50
60	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	53
61	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	51
62	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	51
63	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	54
64	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	60
65	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	55
66	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	52
67	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	53
68	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	50
69	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	51
70	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	47
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	50
72	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	49
73	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	53
74	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	1	46
75	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	1	2	47

76	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	53
77	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	52
78	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	51
79	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	53
80	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	47
81	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	55
82	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	51
83	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	51
84	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	52
85	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	55
86	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	52
87	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	48
88	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	2	57
89	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	55
90	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47
91	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2	3	2	52
92	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	54
93	2	3	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	43
94	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	53
95	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	69
96	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	53
97	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	51
98	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	53
99	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	4	3	4	2	62
100	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	81
101	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	48
102	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	51

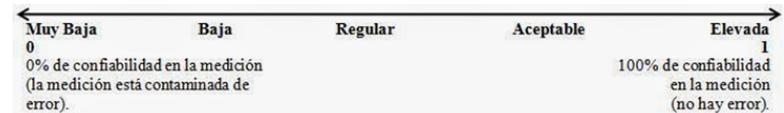
103	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	52
104	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	55
105	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	50
106	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	55
107	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	40
108	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	60
109	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	54
110	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	51
111	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	48
112	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	77
113	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	79
PROMEDIO columna (i)	2.70	2.58	2.54	2.67	2.67	2.55	2.68	2.58	2.59	2.63	2.61	2.69	2.64	2.59	2.61	2.58	2.50	2.50	2.53	2.39	2.42	2.15	Varianza Total
DESV EST columna Si	0.65	0.65	0.66	0.74	0.71	0.61	0.70	0.73	0.64	0.70	0.74	0.70	0.74	0.70	0.66	0.70	0.66	0.68	0.70	0.57	0.62	0.49	Columnas
VARIANZA por ítem	0.43	0.42	0.43	0.54	0.51	0.37	0.49	0.53	0.40	0.49	0.54	0.48	0.55	0.49	0.44	0.50	0.43	0.47	0.48	0.33	0.39	0.24	Varianzas total de ítems St ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si²	9.96																					91.28	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Numero de Ítems : 21
Reemplazando:

$$\alpha = 1.05 \quad 0.8909$$

$$\alpha = 0.94$$



Base de datos estadísticos de la Investigación

Variable: Gobierno electrónico

N°	1	2	3	4	5	6	DIMENSIÓN EXTERNA	7	8	9	10	11	12	DIMENSIÓN INTERNA	13	14	15	16	DIMENSIÓN RELACIONAL	17	18	19	20	21	DIMENSIÓN PROMOCIÓN	GOBIERNO ELECTRÓNICO
1	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	15	61
2	3	3	2	3	2	2	15	2	3	2	2	3	3	15	2	3	3	2	10	2	2	3	2	3	12	52
3	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	10	43
4	3	2	2	2	3	2	14	2	2	3	2	2	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	12	49
5	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44
6	3	2	2	3	2	3	15	2	3	2	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	58
7	3	2	3	2	3	3	16	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	3	10	2	2	2	2	3	11	53
8	4	4	3	3	3	4	21	3	2	3	4	3	3	18	4	3	4	3	14	4	3	3	4	3	17	70
9	2	3	3	2	2	3	15	3	2	3	3	2	3	16	3	3	3	3	12	3	2	3	3	2	13	56
10	3	2	2	3	3	4	17	3	2	3	2	2	2	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	58
11	2	2	3	3	2	3	15	2	2	2	3	2	3	14	2	3	2	2	9	2	3	2	2	4	13	51
12	2	3	2	2	2	2	13	3	3	2	2	3	2	15	3	2	4	2	11	2	2	3	3	2	12	51
13	4	3	3	2	3	4	19	3	4	3	3	3	2	18	3	4	3	4	14	2	2	3	3	4	14	65
14	2	2	3	3	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44
15	2	3	3	2	2	2	14	3	3	2	2	3	2	15	3	3	4	2	12	2	2	3	3	3	13	54
16	3	3	2	3	2	3	16	3	4	3	3	3	3	19	3	4	2	3	12	2	3	3	3	2	13	60
17	2	2	2	2	2	3	13	3	3	2	2	2	3	15	3	3	3	3	12	2	2	3	2	2	11	51
18	3	2	2	2	3	3	15	2	2	3	3	2	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	2	12	53
19	3	2	3	2	3	3	16	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	2	9	2	3	2	2	3	12	53
20	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	2	11	3	2	2	2	2	11	46
21	4	4	2	3	2	3	18	3	2	3	2	3	3	16	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	58
22	3	2	3	2	3	3	16	2	3	3	3	2	3	16	2	3	3	2	10	2	3	2	2	3	12	54
23	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	2	2	15	4	3	2	2	11	2	3	3	3	2	13	57
24	4	4	2	3	3	4	20	2	2	2	3	3	3	15	3	4	2	2	11	2	2	2	3	2	11	57
25	4	4	3	3	2	4	20	2	2	2	2	2	2	12	2	4	2	2	10	2	2	2	2	3	11	53

26	3 2 3 3 2 3	16	2 3 3 3 2 3	16	4 4 3 4	15	2 2 2 2 4	12	59
27	2 3 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 3 3 3 2	13	46
28	4 3 4 2 3 4	20	3 2 3 4 4 4	20	4 4 4 3	15	3 2 3 3 4	15	70
29	2 2 2 2 2 2	12	2 3 3 3 2 3	16	2 2 3 3	10	2 3 2 2 2	11	49
30	2 2 2 3 3 2	14	2 2 2 2 2 2	12	2 2 3 3	10	3 3 2 2 2	12	48
31	4 4 3 2 2 4	19	4 3 2 4 4 4	21	4 3 3 4	14	4 3 4 4 3	18	72
32	2 2 2 2 2 2	12	2 3 2 2 2 2	13	3 2 3 3	11	3 2 3 3 2	13	49
33	3 3 4 3 4 3	20	3 4 4 3 3 3	20	3 4 4 3	14	4 2 3 3 4	16	70
34	2 3 3 3 3 2	16	3 3 3 2 3 2	16	3 3 2 3	11	3 4 3 3 3	16	59
35	3 3 2 3 3 2	16	3 3 3 3 2 3	17	2 3 4 4	13	4 4 2 2 3	15	61
36	3 4 3 3 4 3	20	4 4 3 4 3 3	21	3 3 2 4	12	3 2 2 3 3	13	66
37	2 2 2 1 2 2	11	1 2 2 1 2 2	10	2 2 1 2	7	2 2 2 1 1	8	36
38	2 2 1 2 2 1	10	2 2 2 2 1 2	11	1 2 3 4	10	4 4 2 1 2	13	44
39	4 3 3 3 3 3	19	3 3 4 3 3 4	20	3 4 1 1	9	2 2 4 3 4	15	63
40	2 2 1 2 2 1	10	2 2 2 2 1 2	11	1 2 3 3	9	2 2 2 1 2	9	39
41	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 3 3 3	15	63
42	2 3 3 2 3 3	16	3 3 3 3 3 2	17	3 2 3 3	11	1 2 2 3 2	10	54
43	4 3 2 2 3 4	18	1 1 2 1 1 1	7	1 4 3 2	10	3 3 2 4 4	16	51
44	4 3 3 2 3 3	18	2 2 1 1 2 1	9	2 4 2 3	11	2 2 3 3 4	14	52
45	4 4 2 2 3 4	19	4 3 3 3 4 3	20	4 4 2 3	13	3 3 2 4 4	16	68
46	2 4 3 2 4 3	18	2 2 2 1 2 1	10	2 2 3 2	9	4 4 2 3 2	15	52
47	3 2 2 3 2 2	14	4 4 4 4 4 4	24	4 3 2 3	12	4 3 2 2 3	14	64
48	3 4 4 3 4 4	22	2 3 3 3 2 3	16	2 3 3 4	12	2 2 4 4 3	15	65
49	4 3 3 3 3 3	19	4 3 4 3 3 4	21	3 3 4 3	13	4 4 2 2 2	14	67
50	3 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 3 2	9	4 3 2 2 2	13	47
51	4 3 4 3 3 4	21	3 2 4 4 4 4	21	4 4 2 2	12	3 3 4 4 4	18	72
52	3 2 2 3 2 2	14	2 2 2 2 2 3	13	2 3 4 4	13	4 2 2 2 3	13	53
53	3 4 3 3 3 3	19	4 3 3 4 3 3	20	3 3 3 4	13	4 4 3 3 3	17	69
54	3 3 2 3 3 2	16	3 3 3 3 2 3	17	2 3 3 2	10	2 2 2 2 3	11	54
55	4 4 3 3 2 4	20	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4	16	3 3 3 4 4	17	77
56	3 4 3 3 3 4	20	2 2 2 2 2 2	12	2 3 2 3	10	3 4 2 4 3	16	58
57	4 4 3 2 3 4	20	2 2 2 2 2 2	12	2 3 3 2	10	4 4 3 4 4	19	61
58	2 4 2 2 4 2	16	4 3 3 2 3 2	17	4 2 4 4	14	4 2 2 2 2	12	59

59	2 3 4 2 3 4	18	2 2 2 2 2 2	12	2 2 3 2	9	3 5 3 4 2	17	56
60	2 2 3 2 2 4	15	2 3 3 3 2 3	16	4 2 3 3	12	3 3 3 3 2	14	57
61	3 2 2 3 2 2	14	2 3 3 3 2 3	16	2 3 3 3	11	4 3 3 2 3	15	56
62	2 3 3 2 3 4	17	4 3 3 3 3 2	18	3 2 3 3	11	3 3 2 3 2	13	59
63	4 4 4 3 4 4	23	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 3	15	3 2 4 4 4	17	79
64	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 3 4	11	4 4 2 2 2	14	49
65	3 3 2 3 2 3	16	3 3 2 3 3 3	17	3 3 2 2	10	2 2 3 3 2	12	55
66	4 3 3 4 3 3	20	3 3 4 3 3 4	20	3 4 3 4	14	3 4 2 3 2	14	68
67	3 3 3 3 2 4	18	2 2 2 2 2 2	12	2 3 2 3	10	2 2 2 2 3	11	51
68	3 3 2 3 3 3	17	2 2 2 2 3 2	13	2 4 3 2	11	2 2 2 4 4	14	55
69	3 2 3 3 2 3	16	4 3 3 3 2 3	18	3 3 3 3	12	3 3 2 3 3	14	60
70	3 3 2 3 3 3	17	2 2 2 2 2 3	13	2 3 3 2	10	2 2 3 3 3	13	53
71	4 4 3 3 3 2	19	3 4 3 3 3 3	19	3 4 3 2	12	4 3 3 2 3	15	65
72	4 3 3 2 3 3	18	2 3 3 3 2 3	16	2 2 2 3	9	3 2 3 3 2	13	56
73	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 2 3	11	4 3 2 3 3	15	62
74	4 4 4 4 4 4	24	2 3 3 3 3 3	17	2 4 3 3	12	3 3 4 2 3	15	68
75	3 3 2 3 3 2	16	3 3 3 3 2 3	17	2 3 3 2	10	2 3 2 2 3	12	55
76	3 4 3 3 4 3	20	4 4 3 4 3 3	21	3 3 3 3	12	3 3 4 3 3	16	69
77	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2 2 2	10	42
78	3 4 4 3 4 4	22	4 3 4 3 2 2	18	3 3 3 3	12	3 3 3 3 3	15	67
79	3 3 2 3 3 2	16	3 3 2 3 3 2	16	3 2 3 3	11	3 2 2 3 2	12	55
80	2 3 3 2 2 3	15	2 3 2 2 3 2	14	3 2 4 2	11	3 2 2 2 3	12	52
81	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4	16	4 4 3 4 4	19	83
82	2 3 3 2 3 3	16	3 3 3 3 3 2	17	3 2 4 3	12	3 2 2 3 2	12	57
83	4 3 3 4 3 2	19	3 2 2 2 2 2	13	2 4 3 3	12	4 4 2 4 4	18	62
84	4 3 3 4 3 3	20	2 2 1 2 2 2	11	2 4 2 3	11	3 4 4 3 4	18	60
85	2 3 3 2 2 2	14	4 3 3 3 4 3	20	4 3 4 3	14	3 3 3 3 3	15	63
86	3 3 3 2 2 3	16	2 2 2 2 2 2	12	2 4 2 2	10	3 2 3 3 4	15	53
87	2 2 2 2 2 2	12	3 3 2 3 2 3	16	3 2 2 2	9	2 3 2 2 2	11	48
88	3 2 2 2 2 2	13	2 3 3 3 2 3	16	2 2 3 3	10	4 3 2 2 2	13	52
89	3 4 3 4 3 3	20	4 3 3 3 4 3	20	4 3 2 2	11	2 2 4 4 3	15	66
90	2 2 2 2 2 1	11	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2 2 2	10	41
91	4 4 4 3 4 4	23	4 4 4 4 4 4	24	4 4 3 4	15	3 3 4 4 4	18	80

92	3 2 3 2 3 3	16	3 3 3 3 3 4	19	3 3 3 3	12	4 3 3 3 4	17	64
93	4 3 3 3 3 2	18	2 2 2 2 2 3	13	3 2 3 2	10	3 2 2 3 2	12	53
94	3 4 3 4 3 3	20	2 2 2 3 3 2	14	3 4 3 3	13	3 4 4 4 3	18	65
95	4 4 4 3 3 4	22	2 2 3 3 2 2	14	2 4 3 2	11	2 2 4 3 3	14	61
96	3 2 4 3 2 3	17	4 3 3 3 4 3	20	4 4 3 4	15	4 4 2 2 4	16	68
97	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2 3 2	11	43
98	4 3 3 2 3 3	18	3 2 3 2 3 3	16	3 2 2 3	10	2 2 3 3 3	13	57
99	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 3 2 3	14	2 2 3 3	10	3 2 2 2 2	11	47
100	2 3 3 2 2 2	14	3 3 2 2 3 2	15	3 3 2 3	11	2 2 3 3 3	13	53
101	3 3 4 4 4 3	21	3 4 4 3 3 3	20	3 4 4 4	15	4 4 3 3 4	18	74
102	2 2 4 4 2 3	17	3 4 3 3 4 4	21	4 4 4 3	15	2 2 4 4 4	16	69
103	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 3	9	2 2 2 2 2	10	43
104	3 2 3 2 3 3	16	2 3 3 3 2 3	16	2 3 2 3	10	2 2 4 4 3	15	57
105	1 2 2 2 2 1	10	2 2 2 1 2 1	10	2 2 3 3	10	4 4 2 2 2	14	44
106	4 4 4 3 4 4	23	4 4 4 4 4 4	24	4 4 2 3	13	2 2 4 4 4	16	76
107	3 2 3 2 3 3	16	2 3 3 3 2 3	16	2 3 4 4	13	4 4 2 2 3	15	60
108	4 4 4 3 3 3	21	3 2 3 3 4 4	19	4 3 3 3	13	3 2 3 3 3	14	67
109	3 3 3 2 3 3	17	2 3 3 2 2 2	14	4 2 2 3	11	3 2 3 3 3	14	56
110	4 4 4 4 4 4	24	3 3 2 2 2 2	14	2 3 3 3	11	3 3 2 3 3	14	63
111	3 2 2 3 2 3	15	2 2 2 2 2 2	12	2 3 2 2	9	2 2 2 2 2	10	46
112	2 3 2 2 2 2	13	4 3 3 3 4 3	20	4 2 4 3	13	2 2 3 3 2	12	58
113	3 3 3 2 3 4	18	2 2 2 2 2 2	12	2 3 2 2	9	3 3 3 3 3	15	54
114	2 2 2 2 2 2	12	4 4 4 4 4 4	24	4 1 4 4	13	3 3 2 2 1	11	60
115	2 2 2 3 3 2	14	2 3 3 3 2 3	16	2 1 2 2	7	2 2 2 2 1	9	46
116	4 4 3 2 2 4	19	4 3 2 4 4 4	21	4 3 3 2	12	3 3 4 4 3	17	69
117	2 3 2 3 3 2	15	3 4 3 1 3 1	15	3 1 4 3	11	3 3 3 3 1	13	54
118	3 3 2 3 2 3	16	3 4 4 3 3 3	20	3 4 2 2	11	1 1 3 3 4	12	59
119	2 3 3 3 3 2	16	3 3 3 2 3 2	16	3 3 2 2	10	2 2 3 3 3	13	55
120	3 3 2 3 3 2	16	3 3 3 3 2 3	17	2 3 3 3	11	4 4 2 2 3	15	59
121	3 4 3 3 4 3	20	4 4 3 3 2 3	19	3 3 2 2	10	2 2 4 3 3	14	63
122	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 4 4	12	4 4 2 1 1	12	48
123	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 3	13	2 2 3 3	10	2 2 2 1 2	9	44
124	4 3 3 3 3 3	19	3 3 4 3 3 3	19	3 3 4 4	14	4 4 4 3 4	19	71

125	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 3 3	10	4 4 2 2 2	14	48
126	3 3 3 3 2 4	18	3 2 3 2 2 2	14	3 2 3 3	11	2 3 3 3 3	14	57
127	2 3 3 2 3 3	16	3 3 3 3 3 2	17	3 2 4 3	12	2 2 2 3 2	11	56
128	4 3 3 3 4 4	21	3 3 2 2 2 3	15	2 4 2 2	10	3 3 3 3 2	14	60
129	2 3 3 3 3 3	17	2 2 3 3 2 2	14	2 3 2 3	10	3 3 3 3 3	15	56
130	3 2 3 3 2 4	17	4 3 3 3 4 3	20	3 3 2 2	10	2 2 3 4 4	15	62
131	2 2 3 2 2 3	14	2 2 2 3 2 3	14	2 2 2 2	8	2 2 2 3 2	11	47
132	3 2 2 3 2 2	14	2 3 3 2 3 2	15	3 3 3 3	12	2 3 2 2 3	12	53
133	3 2 3 3 3 4	18	2 2 3 3 2 3	15	2 3 2 3	10	3 3 4 4 3	17	60
134	2 3 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 4 3	11	3 3 2 2 2	12	48
135	2 2 2 2 2 2	12	2 2 3 2 2 2	13	2 2 3 2	9	3 3 2 2 2	12	46
136	4 3 3 2 3 3	18	3 3 4 3 4 3	20	3 4 3 3	13	2 2 4 4 4	16	67
137	3 2 2 3 2 2	14	2 3 3 2 2 3	15	2 3 3 4	12	3 3 2 2 3	13	54
138	3 4 3 3 3 3	19	4 3 3 4 3 3	20	3 3 2 2	10	3 2 3 3 3	14	63
139	3 3 2 3 3 2	16	3 3 3 3 2 3	17	2 3 2 2	9	2 2 2 2 3	11	53
140	3 3 3 2 3 3	17	2 2 2 3 3 2	14	2 3 3 3	11	3 3 3 3 2	14	56
141	3 3 3 3 3 3	18	2 2 2 2 2 2	12	2 3 2 2	9	1 1 4 4 3	13	52
142	2 3 3 2 2 3	15	4 3 3 3 4 3	20	4 3 4 4	15	4 4 3 4 5	20	70
143	2 3 2 2 3 2	14	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 3	9	3 3 2 2 2	12	47
144	2 3 3 2 3 4	17	4 4 4 4 4 4	24	4 2 4 3	13	4 4 3 4 2	17	71
145	2 2 3 2 2 4	15	2 3 3 3 2 3	16	2 2 4 3	11	3 3 3 4 2	15	57
146	3 2 2 3 2 2	14	2 3 3 3 2 3	16	2 3 4 4	13	4 4 2 2 3	15	58
147	2 4 4 2 4 4	20	4 3 3 3 3 2	18	3 2 2 4	11	3 3 2 4 2	14	63
148	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 3 2	13	2 2 4 4 4	16	77
149	2 3 2 2 2 2	13	2 3 2 2 2 2	13	2 2 3 4	11	4 4 2 2 2	14	51
150	4 4 3 4 4 3	22	4 4 4 4 3 4	23	3 4 2 2	11	2 2 3 3 4	14	70
151	4 3 3 4 3 3	20	3 3 4 3 3 4	20	3 4 2 3	12	2 2 4 3 4	15	67
152	4 4 3 4 4 4	23	2 2 2 2 2 3	13	2 3 3 3	11	3 4 3 3 4	17	64
153	4 4 4 3 3 3	21	2 2 2 2 2 2	12	2 4 3 3	12	2 2 2 3 4	13	58
154	3 2 3 3 2 3	16	4 3 3 3 4 3	20	4 3 3 4	14	3 3 3 3 3	15	65
155	4 4 3 4 4 3	22	2 2 2 2 2 2	12	2 4 3 3	12	2 2 4 3 4	15	61
156	4 3 4 4 3 4	22	3 4 3 4 3 4	21	4 4 3 3	14	3 3 3 4 3	16	73
157	4 3 3 4 3 3	20	2 3 3 3 2 3	16	2 4 3 3	12	4 4 3 3 4	18	66

158	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 2	11	3 3 2 3 3	14	61
159	2 3 2 3 2 2	14	3 2 3 2 3 3	16	3 2 2 3	10	2 2 2 3 2	11	51
160	3 3 2 3 3 2	16	3 3 3 3 2 3	17	2 3 2 3	10	4 4 2 2 3	15	58
161	3 4 3 3 4 3	20	4 4 3 4 3 3	21	3 3 2 2	10	4 4 4 3 3	18	69
162	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 3 2	9	2 2 2 2 2	10	43
163	3 2 2 3 2 3	15	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 3	9	3 3 2 2 3	13	49
164	4 3 3 4 3 3	20	3 3 4 3 3 4	20	3 4 4 4	15	4 4 4 3 4	19	74
165	2 2 1 2 2 1	10	2 2 2 2 1 2	11	1 2 2 2	7	2 2 1 1 2	8	36
166	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4	16	3 3 3 4 4	17	81
167	2 3 3 2 3 3	16	3 3 3 3 3 2	17	3 2 4 3	12	3 3 2 3 2	13	58
168	4 3 4 4 3 4	22	3 3 4 3 3 4	20	3 3 3 4	13	4 3 3 4 3	17	72
169	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 3 3	10	2 3 2 2 3	12	46
170	2 2 2 2 2 2	12	2 2 1 1 2 1	9	2 3 3 2	10	3 3 2 3 3	14	45
171	4 3 3 3 4 3	20	4 3 3 3 4 3	20	4 4 4 3	15	3 3 4 3 4	17	72
172	2 2 2 1 2 2	11	2 2 2 1 2 1	10	2 1 4 4	11	4 4 2 1 1	12	44
173	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 2 4 3	13	3 3 4 2 2	14	75
174	2 3 3 3 2 3	16	2 3 3 3 2 3	16	2 3 3 3	11	3 3 2 4 3	15	58
175	1 2 2 2 2 2	11	2 2 2 1 2 1	10	2 2 4 4	12	4 4 2 2 2	14	47
176	4 4 4 3 4 4	23	4 4 4 4 4 4	24	4 4 3 3	14	2 2 4 4 4	16	77
177	3 2 3 2 3 3	16	2 3 3 3 2 3	16	2 3 3 4	12	3 3 2 2 3	13	57
178	4 4 3 3 3 4	21	4 1 3 4 4 4	20	4 3 2 2	11	1 1 4 4 3	13	65
179	2 2 2 2 2 2	12	1 1 2 1 1 1	7	1 3 2 2	8	1 1 1 4 5	12	39
180	2 2 2 2 2 2	12	2 2 1 1 2 1	9	2 4 4 3	13	3 3 2 4 4	16	50
181	4 3 3 3 4 3	20	4 3 3 3 4 3	20	4 4 2 2	12	1 1 4 2 4	12	64
182	2 2 2 1 2 2	11	2 2 2 1 2 1	10	2 2 4 4	12	4 4 2 3 2	15	48
183	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 2 3	13	3 3 4 3 4	17	78
184	2 3 3 3 2 3	16	2 3 3 3 2 3	16	2 1 4 3	10	4 4 2 2 1	13	55
185	2 3 3 2 2 2	14	3 3 2 2 3 2	15	3 3 2 2	10	3 2 3 3 3	14	53
186	3 3 4 4 4 3	21	3 4 4 3 3 3	20	3 4 3 2	12	3 3 3 3 4	16	69
187	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 3 1 1	11	1 1 4 3	9	3 3 1 1 1	9	41
188	2 2 2 2 2 2	12	2 2 1 1 2 1	9	2 2 2 2	8	1 1 2 2 2	8	37
189	3 4 3 4 3 3	20	4 3 3 3 4 3	20	4 3 2 3	12	2 2 4 4 3	15	67
190	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 1 2 1	10	2 2 3 3	10	4 4 2 2 2	14	46

191	4 4 4 3 4 4	23	4 4 4 4 4 4	24	4 4 2 3	13	2 2 4 4 4	16	76
192	3 2 3 2 3 3	16	2 3 3 3 2 3	16	2 3 4 4	13	4 4 2 2 3	15	60
193	4 4 3 3 3 4	21	4 1 3 4 4 4	20	4 3 3 3	13	2 2 4 4 3	15	69
194	1 1 2 1 1 1	7	4 1 3 3 4 3	18	4 3 3 4	14	4 4 1 4 3	16	55
195	2 2 1 1 2 1	9	4 4 3 4 4 4	23	4 4 4 4	16	4 4 2 4 4	18	66
196	4 3 3 3 4 3	20	2 4 2 3 2 3	16	2 4 4 4	14	4 4 4 2 4	18	68
197	2 2 2 1 2 1	10	3 4 2 2 3 2	16	3 2 4 3	12	2 2 2 3 2	11	49
198	4 4 4 4 4 4	24	3 4 3 4 3 4	21	3 4 2 2	11	3 3 4 3 4	17	73
199	2 3 3 3 2 3	16	2 1 2 2 2 2	11	2 1 4 4	11	3 3 2 2 1	11	49
200	2 2 1 3 3 2	13	2 1 3 2 2 2	12	2 1 3 2	8	2 2 2 2 1	9	42
201	4 4 3 2 2 4	19	4 3 2 4 4 4	21	4 3 3 4	14	3 3 4 4 3	17	71
202	1 3 1 3 3 1	12	3 4 3 1 3 1	15	3 1 3 3	10	2 4 3 3 1	13	50
203	3 3 4 4 4 3	21	3 4 4 3 3 3	20	3 4 3 4	14	3 2 3 3 4	15	70
204	2 3 3 3 3 2	16	3 3 3 2 3 2	16	3 3 3 2	11	1 1 3 3 3	11	54
205	3 3 2 3 3 2	16	3 3 3 3 2 3	17	2 3 4 3	12	1 3 2 2 3	11	56
206	3 4 3 3 4 3	20	4 4 3 4 3 3	21	3 3 3 3	12	3 2 4 3 3	15	68
207	3 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 4 2 1 1	10	43
208	2 2 1 2 2 1	10	2 2 2 2 1 2	11	1 2 4 4	11	4 3 2 1 2	12	44
209	4 3 3 4 3 3	20	3 3 4 3 3 4	20	3 4 4 3	14	3 3 4 3 4	17	71
210	2 2 1 2 2 1	10	2 2 2 2 1 2	11	1 2 3 3	9	4 3 1 1 2	11	41
211	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 2 3	13	5 3 3 4 4	19	80
212	2 3 3 2 3 3	16	3 3 3 3 3 2	17	3 2 4 3	12	4 2 2 3 2	13	58
213	4 3 4 4 3 4	22	1 1 2 1 1 1	7	1 4 2 2	9	3 2 3 4 4	16	54
214	4 3 3 4 3 3	20	2 2 1 1 2 1	9	2 4 2 2	10	2 3 4 3 4	16	55
215	4 4 4 4 4 4	24	4 3 3 3 4 3	20	4 4 3 3	14	4 2 4 4 4	18	76
216	2 4 3 2 4 3	18	2 2 2 1 2 1	10	2 2 2 2	8	2 2 2 3 2	11	47
217	3 2 2 3 2 2	14	4 4 4 4 4 4	24	4 3 2 2	11	2 4 2 2 3	13	62
218	3 4 4 3 4 4	22	2 3 3 3 2 3	16	2 3 3 4	12	3 2 4 4 3	16	66
219	2 1 2 2 1 2	10	1 2 2 2 2 2	11	2 2 2 2	8	1 1 2 2 2	8	37
220	2 1 2 2 1 2	10	1 2 2 2 2 2	11	2 2 4 3	11	1 3 2 2 2	10	42
221	4 3 4 4 3 4	22	3 2 4 4 4 4	21	4 4 3 3	14	3 2 4 4 4	17	74
222	3 1 1 3 1 1	10	1 2 2 1 1 3	10	1 3 4 3	11	1 4 2 1 3	11	42
223	3 4 3 3 4 3	20	4 3 3 4 3 3	20	3 3 3 4	13	4 3 3 3 3	16	69

224	3 3 2 3 3 2	16	3 3 3 3 2 3	17	2 3 4 3	12	3 3 2 2 3	13	58
225	4 3 4 4 3 3	21	1 1 2 1 1 1	7	1 4 3 3	11	4 5 3 5 4	21	60
226	2 3 3 2 2 2	14	2 2 1 1 2 1	9	2 3 2 4	11	4 4 3 3 3	17	51
227	3 3 4 4 4 3	21	4 3 3 3 4 3	20	4 4 4 3	15	4 2 3 3 4	16	72
228	2 2 1 3 3 2	13	2 3 3 3 2 3	16	2 1 1 2	6	2 2 2 2 1	9	44
229	1 2 2 2 1 1	9	4 4 4 4 4 4	24	4 2 2 2	10	2 3 2 2 2	11	54
230	3 4 3 4 3 3	20	2 3 3 3 2 3	16	2 3 4 3	12	4 2 4 4 3	17	65
231	3 4 3 3 4 3	20	4 3 3 4 3 3	20	3 3 2 2	10	2 2 3 3 3	13	63
232	4 4 3 3 3 4	21	4 4 4 4 4 4	24	4 4 3 3	14	2 2 4 4 4	16	75
233	3 2 3 2 3 3	16	2 3 3 3 2 3	16	2 3 2 2	9	4 3 2 2 3	14	55
234	4 4 4 3 3 4	22	4 1 3 4 4 4	20	4 4 3 3	14	1 4 4 4 3	16	72
235	3 4 4 3 4 3	21	1 1 2 1 1 1	7	3 4 4 4	15	3 3 4 4 5	19	62
236	1 1 2 1 1 1	7	2 2 1 1 2 1	9	2 4 2 3	11	2 3 1 4 4	14	41
237	2 2 1 1 2 1	9	4 3 3 3 4 3	20	4 4 2 3	13	2 3 2 2 4	13	55
238	4 3 3 3 4 3	20	2 2 2 1 2 1	10	2 2 3 4	11	3 1 4 3 2	13	54
239	2 2 2 1 2 1	10	4 4 4 4 4 4	24	4 4 2 2	12	1 2 2 3 4	12	58
240	4 4 4 4 4 4	24	2 3 3 3 2 3	16	2 1 4 2	9	1 4 4 2 1	12	61
241	2 3 3 3 2 3	16	3 3 2 2 3 2	15	3 3 3 3	12	3 2 2 3 3	13	56
242	3 3 4 4 4 3	21	3 4 4 3 3 3	20	3 4 4 3	14	1 4 3 3 4	15	70
243	1 1 1 2 2 1	8	1 1 2 1 1 1	7	1 1 2 3	7	4 3 1 1 1	10	32
244	1 2 2 2 1 1	9	2 2 1 1 2 1	9	2 2 4 3	11	3 4 2 2 2	13	42
245	3 2 3 2 2 4	16	3 2 3 3 3 3	17	3 3 3 3	12	4 2 3 3 3	15	60
246	2 3 3 2 3 4	17	3 3 3 3 3 3	18	2 3 3 3	11	3 3 3 3 3	15	61
247	2 4 3 3 4 4	20	3 3 3 3 4 2	18	3 3 4 3	13	4 3 2 3 3	15	66
248	1 1 2 2 2 2	10	2 2 3 4 4 4	19	2 3 2 2	9	2 2 2 2 2	10	48
249	3 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 3	13	4 4 2 2	12	2 2 3 2 2	11	49
250	3 3 2 3 2 3	16	3 3 3 3 2 3	17	4 4 3 3	14	3 3 3 3 2	14	61
251	3 2 2 2 3 2	14	2 2 3 3 3 3	16	1 1 2 2	6	2 2 3 2 2	11	47
252	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	1 1 2 1 1	6	39
253	4 4 2 3 3 3	19	2 2 3 3 3 2	15	2 2 3 3	10	3 2 4 3 3	15	59
254	1 2 3 3 3 3	15	3 3 3 3 3 1	16	2 2 3 3	10	3 3 1 3 3	13	54
255	3 3 3 3 3 3	18	2 2 3 3 4 3	17	1 1 3 3	8	3 2 3 3 3	14	57
256	2 2 2 2 2 1	11	1 1 1 1 2 2	8	3 4 2 2	11	1 1 2 1 1	6	36

257	4 3 3 3 3 3	19	3 3 3 3 2 4	18	3 3 3 3	12	3 3 4 3 3	16	65
258	2 2 2 2 2 2	12	2 2 3 3 3 2	15	3 3 2 2	10	2 2 2 2 2	10	47
259	3 4 3 3 3 4	20	3 3 3 3 3 3	18	1 1 4 3	9	4 3 3 3 3	16	63
260	1 1 2 2 2 2	10	2 2 2 2 2 1	11	3 3 3 2	11	2 2 1 2 2	9	41
261	3 2 2 2 2 2	13	2 2 3 3 4 3	17	2 2 2 3	9	2 2 3 2 2	11	50
262	4 3 3 2 2 2	16	2 2 2 2 2 4	14	3 3 2 2	10	2 2 4 2 2	12	52
263	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2 2 2	10	42
264	3 3 2 2 2 2	14	2 2 2 2 2 3	13	2 2 3 2	9	2 2 3 2 2	11	47
265	4 3 3 2 2 2	16	2 2 2 2 1 4	13	2 3 2 2	9	2 2 4 2 2	12	50
266	1 1 2 2 2 2	10	2 2 2 2 2 1	11	1 1 2 2	6	2 2 1 2 2	9	36
267	3 2 3 3 3 2	16	2 2 3 3 3 3	16	2 2 2 3	9	2 2 3 3 3	13	54
268	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 3 3 2	10	1 1 2 1 1	6	41
269	3 3 3 3 3 2	17	3 3 3 3 2 3	17	2 2 2 3	9	2 3 3 3 3	14	57
270	4 4 3 3 3 3	20	3 3 3 3 4 4	20	3 3 3 3	12	3 3 4 3 3	16	68
271	3 3 4 4 4 3	21	3 3 4 4 4 3	21	1 1 3 2	7	3 3 3 4 4	17	66
272	2 2 1 1 1 1	8	2 2 1 1 1 2	9	3 3 2 2	10	1 2 2 1 1	7	34
273	1 1 1 1 1 2	7	1 1 1 1 1 1	6	3 3 2 3	11	2 1 1 1 1	6	30
274	3 3 2 2 2 2	14	2 2 2 2 2 3	13	4 4 3 2	13	2 2 3 2 2	11	51
275	4 4 4 3 3 4	22	3 3 3 3 3 4	19	1 1 4 3	9	4 3 4 3 3	17	67
276	3 3 4 4 4 4	22	4 4 4 4 4 3	23	1 1 4 4	10	4 4 3 4 4	19	74
277	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2 2 2	10	42
278	3 3 4 4 4 4	22	3 3 4 4 4 3	21	3 4 4 4	15	4 3 3 4 4	18	76
279	3 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 3	13	4 4 2 2	12	2 2 3 2 2	11	49
280	3 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 3	13	2 2 2 2	8	2 2 3 2 2	11	45
281	3 3 3 3 2 3	17	2 3 2 2 3 3	15	3 3 3 2	11	3 2 2 2 3	12	55
282	3 4 4 3 3 3	20	3 3 3 3 3 3	18	2 2 3 3	10	3 3 3 3 3	15	63
283	2 3 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2 2 2	10	43
284	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	1 1 3 3	8	3 3 3 3 3	15	59
285	4 2 2 2 2 2	14	2 2 3 3 3 4	17	3 4 2 2	11	2 2 4 2 2	12	54
286	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	2 2 3 3	10	3 3 3 3 3	15	61
287	3 4 4 3 4 4	22	2 3 3 3 2 3	16	2 3 3 4	12	3 2 4 4 3	16	66
288	3 2 2 2 2 2	13	2 2 3 3 3 3	16	1 1 2 2	6	2 2 3 2 2	11	46
289	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 3 3 3	15	63

290	3 3 3 2 2 2	15	2 2 2 2 2 3	13	2 2 2 2	8	2 2 3 2 2	11	47
291	4 3 3 3 3 2	18	2 2 3 3 3 4	17	2 2 2 3	9	2 2 4 3 3	14	58
292	1 1 2 2 2 2	10	2 2 2 2 2 1	11	3 3 2 2	10	2 2 1 2 2	9	40
293	4 3 3 2 2 2	16	2 2 2 2 2 4	14	2 2 2 2	8	2 2 4 2 2	12	50
294	3 2 2 2 3 3	15	3 3 2 2 2 3	15	2 2 3 2	9	3 3 3 2 3	14	53
295	3 3 2 2 2 2	14	2 2 2 2 2 3	13	2 2 2 2	8	2 2 3 2 2	11	46
296	4 3 4 4 4 4	23	4 4 4 4 4 4	24	1 1 4 4	10	4 4 4 4 4	20	77
297	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	2 3 3 3	11	3 3 3 3 3	15	62
298	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	3 4 2 2	11	2 2 2 2 2	10	45
299	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	4 4 3 3	14	3 3 3 3 3	15	65
300	3 4 3 3 4 3	20	4 3 3 4 3 3	20	3 3 3 4	13	4 3 3 3 3	16	69
301	3 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 3	13	2 2 2 2	8	2 2 3 2 2	11	45
302	3 2 3 3 3 3	17	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 3 3 3	15	62
303	2 2 3 3 3 3	16	3 3 3 3 3 2	17	2 2 3 3	10	3 3 2 3 3	14	57
304	1 1 2 2 2 2	10	2 2 3 3 3 1	14	2 2 2 2	8	2 2 1 2 2	9	41
305	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 3 3 3	15	63
306	4 4 4 4 4 3	23	3 3 4 4 4 4	22	3 3 3 4	13	3 3 4 4 4	18	76
307	2 1 1 1 1 1	7	1 1 1 1 1 2	7	1 1 3 2	7	1 1 2 1 1	6	27
308	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 3 3 3	15	63
309	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4	16	4 4 4 4 4	20	84
310	1 1 1 1 1 1	6	1 1 1 1 1 1	6	1 1 2 2	6	1 1 1 1 1	5	23
311	3 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 3	13	3 3 2 2	10	2 2 3 2 2	11	47
312	4 3 3 3 4 4	21	3 3 3 3 3 4	19	3 4 4 3	14	4 3 4 3 4	18	72
313	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	1 1 3 3	8	3 3 3 3 3	15	59
314	4 3 3 3 3 3	19	3 3 3 3 3 4	19	2 2 3 3	10	3 3 4 3 3	16	64
315	1 1 1 1 1 1	6	1 1 2 2 2 1	9	2 2 3 2	9	1 1 1 1 1	5	29
316	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 3 3 3	15	63
317	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	3 3 4 4	14	4 4 4 4 4	20	82
318	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	1 1 2 2	6	2 2 2 2 2	10	40
319	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	3 3 2 2	10	2 2 2 2 2	10	44
320	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	4 4 3 3	14	3 3 3 3 3	15	65
321	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	2 2 3 3	10	3 3 3 3 3	15	61
322	3 4 4 3 3 3	20	3 3 3 3 3 4	19	2 2 3 3	10	3 3 5 3 3	17	66

323	3 3 3 4 4 3	20	3 3 4 4 4 3	21	3 3 4 4	14	4 4 3 4 4	19	74
324	4 3 3 3 3 3	19	3 3 3 3 3 4	19	3 3 3 3	12	3 3 4 3 3	16	66
325	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 4 3 3	13	3 3 3 3 3	15	64
326	3 3 3 3 2 2	16	2 2 3 2 2 2	13	4 3 3 3	13	3 3 2 2 2	12	54
327	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 3 3 3	15	63
328	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 4 3	19	3 3 3 3	12	3 3 3 3 3	15	64
329	3 3 3 4 4 4	21	4 4 4 4 3 3	22	2 2 4 4	12	4 4 3 4 4	19	74
330	3 3 3 2 2 2	15	2 2 3 3 3 3	16	3 3 2 2	10	2 2 3 2 2	11	52
331	4 4 4 3 3 3	21	3 3 3 3 3 4	19	3 3 3 3	12	3 3 4 3 3	16	68
332	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	4 3 3 3	13	3 3 3 3 3	15	64
333	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	2 3 3 3	11	3 3 3 3 3	15	62
334	4 4 3 3 3 3	20	3 3 3 3 3 4	19	3 4 3 3	13	3 3 4 3 3	16	68
335	2 3 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 1	11	3 3 2 2	10	2 2 1 2 2	9	43
336	3 4 4 4 4 3	22	3 4 3 3 3 4	20	4 3 3 3	13	3 3 2 2 3	13	68
337	3 3 2 2 2 2	14	2 2 2 2 2 3	13	3 3 2 2	10	2 2 3 2 2	11	48
338	3 4 4 4 4 4	23	4 4 4 4 4 3	23	2 2 4 4	12	4 4 5 4 4	21	79
339	4 3 4 3 3 3	20	3 3 3 3 3 4	19	2 2 3 3	10	3 3 4 3 3	16	65
340	3 3 2 2 2 2	14	2 2 2 2 2 3	13	2 2 2 2	8	2 2 3 2 2	11	46
341	3 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 3	13	4 4 2 2	12	2 2 3 2 2	11	49
342	3 4 4 4 4 3	22	3 4 3 3 3 4	20	4 3 3 3	13	3 3 2 2 3	13	68
343	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	2 2 3 3	10	3 3 3 3 3	15	61
344	4 4 3 4 3 4	22	1 4 3 3 3 2	16	2 3 4 3	12	4 2 4 4 3	17	67
345	3 4 4 3 3 2	19	4 3 4 4 4 4	23	3 1 4 4	12	4 3 5 4 4	20	74
346	4 4 3 3 4 3	21	4 3 4 1 4 4	20	2 3 3 3	11	4 4 3 4 3	18	70
347	3 4 3 3 4 3	20	3 4 3 3 3 3	19	3 2 4 4	13	4 3 2 3 4	16	68
348	3 4 3 4 3 3	20	4 3 2 4 3 3	19	2 4 4 4	14	4 4 4 4 3	19	72
349	3 3 4 4 3 4	21	3 4 3 3 3 3	19	4 4 3 4	15	3 3 4 3 3	16	71
350	4 3 2 3 2 3	17	4 3 3 4 3 3	20	2 3 4 3	12	3 3 2 4 3	15	64
351	2 3 4 3 3 4	19	3 3 4 3 3 3	19	3 4 3 4	14	4 4 4 3 4	19	71
352	4 4 3 4 3 4	22	1 4 3 3 4 3	18	2 2 4 3	11	4 3 3 4 3	17	68

353	4 4 3 3 3 3	20	4 3 4 3 4 3	21	2 3 4 3	12	3 4 3 4 2	16	69
354	3 4 3 4 3 4	21	4 4 3 3 3 3	20	4 4 3 4	15	3 4 4 3 3	17	73
355	3 3 4 4 3 3	20	4 4 3 3 2 3	19	3 1 4 3	11	3 4 4 3 4	18	68
356	4 4 4 3 3 4	22	4 3 3 3 3 3	19	3 3 4 4	14	3 4 3 4 3	17	72
357	4 3 4 3 3 4	21	3 4 3 4 2 3	19	3 2 3 4	12	3 4 4 3 4	18	70
358	4 4 3 4 3 4	22	3 4 4 4 3 3	21	4 4 4 2	14	3 3 3 4 4	17	74
359	3 4 3 3 3 4	20	4 4 3 4 3 3	21	3 4 4 3	14	3 3 4 3 4	17	72
360	3 4 3 3 4 3	20	3 3 3 3 3 3	18	3 4 3 3	13	3 4 4 4 3	18	69
361	3 3 4 3 3 4	20	4 3 3 3 4 3	20	3 3 4 3	13	2 4 4 3 4	17	70
362	4 3 4 3 3 4	21	3 3 2 3 3 3	17	4 4 3 3	14	3 3 4 3 4	17	69
363	4 3 3 3 3 4	20	3 4 3 4 3 4	21	3 4 3 3	13	3 4 4 4 4	19	73
364	4 3 3 3 3 4	20	2 3 4 4 3 4	20	3 3 2 3	11	3 4 3 4 3	17	68
365	4 3 2 3 3 4	19	3 3 3 4 3 4	20	2 3 3 2	10	2 3 4 4 4	17	66
366	4 4 2 2 4 4	20	4 3 3 4 4 3	21	3 3 3 3	12	3 3 3 3 3	15	68
367	3 3 3 2 2 3	16	2 2 2 3 3 4	16	3 2 2 3	10	3 3 4 4 3	17	59
368	4 4 4 3 3 2	20	3 2 3 2 3 3	16	2 2 3 3	10	2 2 2 2 2	10	56
369	3 2 3 3 3 3	17	2 3 2 3 3 3	16	3 2 3 3	11	4 4 3 3 4	18	62
370	3 4 2 4 3 3	19	3 3 3 3 3 4	19	3 3 4 3	13	4 3 4 3 3	17	68
371	3 3 3 3 2 3	17	3 3 2 3 2 3	16	3 3 3 4	13	3 2 3 3 2	13	59
372	4 3 3 2 3 2	17	3 2 2 2 3 2	14	2 2 2 3	9	2 2 3 2 2	11	51
373	4 3 4 4 4 3	22	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4	16	4 4 4 4 4	20	82
374	3 3 2 3 2 2	15	3 2 3 3 2 3	16	3 2 2 3	10	3 3 3 3 3	15	56
375	4 4 4 4 3 3	22	4 3 4 3 4 3	21	3 2 2 3	10	3 2 2 4 4	15	68
376	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 2 3	17	2 2 3 3	10	4 2 4 4 3	17	62
377	3 3 3 3 2 3	17	3 2 3 3 3 3	17	3 3 4 3	13	3 3 4 3 4	17	64
378	3 3 2 3 3 3	17	3 2 3 4 3 4	19	4 4 4 4	16	4 4 4 4 4	20	72

Base de datos estadísticos de la investigación

Calidad de servicio

N°	1	2	3	4	5	6	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES	7	8	9	10	11	12	DIMENSIÓN CONFIABILIDAD	13	14	15	16	DIMENSIÓN SEGURIDAD	17	18	19	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	20	21	22	DIMENSIÓN EMPATÍA	CALIDAD DE SERVICIO
1	3	3	3	3	2	3	17	2	3	2	2	3	2	14	2	2	3	2	9	2	2	3	7	2	2	2	6	53
2	3	2	2	2	3	2	14	3	2	2	3	3	3	16	2	2	2	2	8	2	2	2	6	3	2	2	7	51
3	2	3	2	2	2	2	13	3	3	2	2	2	2	14	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	48
4	4	3	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	9	3	3	2	8	3	2	2	7	51
5	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	13	2	3	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	49
6	4	2	3	3	3	2	17	2	3	2	2	3	4	16	4	3	3	3	13	3	3	2	8	3	3	4	10	64
7	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	66
8	3	2	3	3	3	4	18	4	3	3	3	2	3	18	3	3	2	3	11	2	3	2	7	3	3	3	9	63
9	4	2	4	2	4	2	18	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	8	3	2	2	7	2	3	2	7	53
10	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	3	2	3	16	2	2	2	3	9	2	3	2	7	3	3	3	9	55
11	4	4	2	3	3	3	19	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	12	3	5	3	11	3	2	2	7	66
12	3	2	3	2	3	2	15	2	4	2	3	2	2	15	2	2	2	3	9	2	2	2	6	3	2	3	8	53
13	2	3	2	2	2	3	14	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	2	3	8	59
14	2	2	2	3	3	3	15	3	2	3	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	49
15	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	45
16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	17	2	2	2	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	63
17	2	2	2	2	3	2	13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	2	5	2	9	2	2	2	6	49
18	4	2	2	2	3	2	15	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	47
19	2	2	3	2	3	2	14	2	2	3	2	3	2	14	2	2	3	2	9	3	2	2	7	2	3	2	7	51
20	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	2	2	15	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	3	7	55
21	2	2	2	2	3	3	14	2	2	3	3	3	3	16	2	3	3	2	10	3	3	2	8	3	3	3	9	57
22	2	2	2	2	3	3	14	2	2	3	3	2	3	15	2	2	2	3	9	2	3	2	7	2	2	2	6	51
23	2	2	2	3	2	3	14	2	3	2	2	3	2	14	3	3	2	3	11	2	2	2	6	3	3	2	8	53
24	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	3	2	3	15	4	2	2	3	11	2	3	2	7	3	3	3	9	54
25	3	2	3	3	2	2	15	3	3	2	2	2	2	14	3	2	3	2	10	2	2	3	7	2	2	2	6	52
26	2	2	3	2	3	2	14	2	2	3	2	3	2	14	2	3	2	2	9	3	3	3	9	2	3	3	8	54

27	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	45
28	3 4 3 3 3 4	20	3 3 3 4 3 3	19	3 3 3 3	12	3 3 3	9	3 3 2	8	68
29	3 2 2 3 2 2	14	2 2 2 2 2 2	12	2 2 3 2	9	2 2 3	7	2 2 2	6	48
30	2 2 2 2 3 2	13	2 3 2 2 2 2	13	2 2 3 2	9	2 2 2	6	2 2 2	6	47
31	3 2 2 3 3 3	16	3 4 3 2 3 2	17	3 2 3 4	12	3 3 4	10	3 3 2	8	63
32	2 2 2 2 2 2	12	2 3 2 2 2 2	13	3 2 2 3	10	2 2 2	6	3 2 2	7	48
33	4 3 4 4 3 3	21	3 4 3 3 3 2	18	2 3 3 2	10	3 2 3	8	3 3 3	9	66
34	3 3 3 2 2 3	16	3 2 2 3 3 2	15	3 2 3 3	11	2 3 3	8	3 2 3	8	58
35	2 3 2 3 4 4	18	3 3 3 2 3 2	16	2 3 3 2	10	3 2 3	8	2 3 2	7	59
36	3 2 3 3 2 2	15	2 3 3 3 2 3	16	3 3 2 3	11	3 3 2	8	3 3 3	9	59
37	2 1 2 2 1 2	10	1 1 1 1 1 2	7	1 1 2 1	5	2 1 1	4	2 1 2	5	31
38	2 2 2 3 2 4	15	2 3 2 1 2 1	11	3 2 2 1	8	2 1 2	5	1 2 2	5	44
39	5 3 2 3 2 3	18	2 3 2 2 3 5	17	3 2 3 2	10	2 2 3	7	2 2 2	6	58
40	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 3	13	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	45
41	2 1 2 3 3 2	13	2 3 2 2 4 2	15	3 2 4 2	11	2 2 4	8	2 2 2	6	53
42	3 3 3 2 3 2	16	3 3 2 2 3 3	16	1 3 2 1	7	2 3 2	7	3 2 2	7	53
43	3 3 2 3 3 2	16	2 2 3 2 3 3	15	3 2 3 3	11	2 3 3	8	2 3 3	8	58
44	2 2 2 3 4 3	16	4 2 2 1 2 2	13	3 3 2 3	11	2 2 3	7	2 3 2	7	54
45	3 3 4 3 3 2	18	3 2 3 3 4 3	18	2 3 3 2	10	3 4 3	10	4 3 3	10	66
46	4 3 4 2 2 2	17	1 3 3 4 3 1	15	2 2 2 2	8	2 2 3	7	2 1 1	4	51
47	2 3 2 2 3 3	15	3 2 3 3 3 2	16	2 3 3 2	10	3 3 3	9	2 3 3	8	58
48	2 2 4 2 3 3	16	5 3 3 2 2 2	17	2 3 3 2	10	3 2 2	7	2 2 2	6	56
49	3 3 3 3 2 2	16	3 2 3 3 3 3	17	3 3 4 3	13	4 3 3	10	3 3 3	9	65
50	2 2 2 2 1 2	11	2 2 2 3 2 3	14	1 2 2 2	7	2 3 2	7	3 2 1	6	45
51	3 4 2 2 2 2	15	2 2 3 2 2 3	14	3 3 3 3	12	3 4 3	10	4 4 4	12	63
52	3 3 4 3 4 3	20	4 3 4 3 3 2	19	2 2 2 3	9	3 2 2	7	2 2 2	6	61
53	2 2 3 3 3 2	15	2 3 2 3 2 2	14	3 2 2 3	10	2 3 2	7	3 2 3	8	54
54	2 3 2 3 2 3	15	3 2 3 2 3 2	15	2 3 2 2	9	2 2 3	7	2 2 2	6	52
55	3 4 3 4 4 2	20	4 3 4 4 4 3	22	3 3 4 4	14	4 4 2	10	3 3 3	9	75
56	3 3 4 4 3 3	20	4 3 3 3 3 2	18	2 3 3 3	11	3 3 3	9	3 3 3	9	67
57	3 2 3 2 3 3	16	3 3 3 2 3 3	17	3 2 3 2	10	3 3 3	9	3 2 3	8	60
58	3 4 3 3 4 3	20	3 3 3 3 3 3	18	3 3 2 2	10	3 2 3	8	2 2 2	6	62
59	3 2 2 2 3 2	14	2 2 3 3 2 2	14	2 3 2 2	9	3 3 2	8	2 3 3	8	53

60	3 1 2 2 2 3	13	5 2 2 2 4 2	17	2 3 5 3	13	2 2 2	6	2 3 2	7	56
61	2 2 2 2 4 2	14	2 2 3 3 4 2	16	2 3 2 2	9	2 3 2	7	2 3 3	8	54
62	2 2 3 3 3 3	16	2 3 3 3 2 2	15	3 3 2 2	10	3 3 2	8	2 3 3	8	57
63	3 4 1 1 4 3	16	4 1 3 4 4 5	21	1 3 4 3	11	3 4 4	11	3 3 4	10	69
64	3 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 3 2	13	1 2 3 2	8	3 2 1	6	2 3 2	7	47
65	2 3 2 2 3 2	14	3 3 3 3 2 3	17	3 3 3 1	10	2 2 2	6	2 2 3	7	54
66	3 3 4 3 3 3	19	3 3 3 3 3 4	19	3 3 3 3	12	3 3 3	9	3 3 2	8	67
67	3 2 2 2 1 2	12	3 2 1 2 2 3	13	2 2 2 3	9	2 3 2	7	2 2 3	7	48
68	3 2 3 3 1 2	14	2 3 1 3 2 3	14	1 3 2 2	8	1 3 2	6	3 2 3	8	50
69	3 3 4 4 3 3	20	3 4 2 3 3 1	16	3 2 2 3	10	1 2 3	6	3 2 3	8	60
70	2 3 3 2 3 2	15	3 2 3 3 2 2	15	3 2 2 2	9	2 2 2	6	2 3 2	7	52
71	3 3 3 2 3 3	17	3 3 1 2 3 1	13	3 3 3 3	12	3 2 3	8	3 3 3	9	59
72	2 2 2 3 2 2	13	2 3 3 3 2 3	16	3 2 3 2	10	3 3 2	8	3 2 3	8	55
73	3 3 2 2 3 3	16	3 2 2 3 3 3	16	2 2 3 3	10	2 3 3	8	3 2 3	8	58
74	3 3 3 3 2 3	17	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 3	9	3 3 3	9	65
75	2 2 3 2 3 3	15	2 3 3 2 3 2	15	3 2 3 3	11	2 2 2	6	2 3 2	7	54
76	3 2 3 3 4 4	19	4 3 3 3 4 3	20	3 3 4 4	14	3 3 4	10	3 3 3	9	72
77	2 2 2 2 2 2	12	2 2 1 2 2 2	11	2 2 2 2	8	2 2 1	5	2 1 2	5	41
78	3 2 3 2 2 3	15	2 2 3 2 2 3	14	3 3 3 3	12	3 3 3	9	3 3 3	9	59
79	3 2 3 2 2 2	14	2 2 3 2 3 3	15	2 3 3 3	11	3 3 3	9	3 3 3	9	58
80	3 2 3 2 3 2	15	2 3 2 3 2 2	14	2 3 2 2	9	2 2 2	6	2 2 2	6	50
81	4 4 3 4 3 3	21	4 4 3 3 3 3	20	3 3 4 3	13	3 4 4	11	4 4 4	12	77
82	3 4 3 3 3 3	19	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 3	9	3 3 3	9	67
83	3 3 3 3 4 4	20	3 4 4 3 3 3	20	3 3 3 3	12	3 2 3	8	2 2 3	7	67
84	3 4 4 4 3 3	21	2 4 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 3	9	3 3 3	9	69
85	4 4 4 3 4 3	22	3 4 3 4 3 3	20	3 2 3 2	10	3 2 3	8	2 3 3	8	68
86	2 3 2 3 2 3	15	3 3 2 2 2 2	14	3 2 3 2	10	2 2 3	7	2 2 2	6	52
87	3 3 3 4 4 3	20	3 2 2 3 2 3	15	3 2 2 3	10	2 3 2	7	2 2 3	7	59
88	2 2 2 2 3 3	14	3 2 2 3 3 3	16	3 3 2 2	10	3 2 2	7	2 2 2	6	53
89	2 2 2 2 4 4	16	4 2 3 3 2 3	17	3 3 2 3	11	3 3 2	8	3 3 3	9	61
90	2 2 2 2 2 2	12	2 3 2 3 2 2	14	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	46
91	2 2 2 2 2 2	12	2 2 3 3 3 3	16	3 3 3 3	12	3 2 3	8	2 3 3	8	56
92	3 4 4 4 4 4	23	4 4 3 3 2 3	19	2 2 2 3	9	3 2 3	8	3 2 2	7	66

93	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 3 2 2	13	3 2 2 3	10	2 3 2	7	3 2 3	8	50
94	3 4 4 3 4 4	22	4 3 2 2 3 2	16	3 3 3 2	11	2 2 3	7	2 2 2	6	62
95	2 4 2 3 2 4	17	4 2 3 2 3 2	16	2 3 3 2	10	3 2 3	8	2 3 2	7	58
96	3 4 4 4 4 4	23	4 4 2 2 2 2	16	4 2 2 2	10	2 2 2	6	2 2 2	6	61
97	3 2 2 2 3 2	14	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	46
98	2 3 2 2 2 3	14	3 2 2 3 3 3	16	2 3 3 3	11	2 2 2	6	3 2 3	8	55
99	3 3 3 3 2 3	17	3 3 3 2 2 2	15	2 2 2 2	8	2 2 2	6	1 2 2	5	51
100	3 2 2 2 2 3	14	2 3 2 2 2 2	13	2 2 3 2	9	2 3 2	7	3 2 3	8	51
101	3 3 4 3 3 4	20	3 3 4 3 3 3	19	4 3 3 3	13	3 4 3	10	4 3 3	10	72
102	3 3 3 4 2 3	18	3 3 4 3 3 3	19	3 3 3 3	12	4 3 3	10	3 3 3	9	68
103	2 2 2 2 3 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	45
104	2 2 1 2 4 3	14	2 2 3 3 2 3	15	2 3 2 3	10	3 3 2	8	3 3 3	9	56
105	3 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 1 1	4	1 2 2	5	42
106	2 3 3 2 3 3	16	4 4 4 4 4 4	24	4 4 3 4	15	3 4 3	10	4 3 3	10	75
107	3 2 3 3 3 3	17	4 4 3 4 2 3	20	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	57
108	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 2 3	17	3 3 3 3	12	3 3 3	9	3 3 3	9	65
109	3 2 2 3 3 3	16	3 3 2 2 3 2	15	4 2 3 2	11	2 2 3	7	2 2 2	6	55
110	2 2 3 3 2 2	14	2 3 3 3 3 2	16	3 3 3 2	11	3 3 3	9	3 3 3	9	59
111	2 3 2 3 3 3	16	2 3 2 2 2 2	13	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	49
112	3 2 3 3 3 3	17	3 3 2 2 3 2	15	3 2 3 2	10	2 2 3	7	2 2 2	6	55
113	2 3 2 2 3 3	15	2 2 3 3 2 3	15	3 3 2 3	11	3 2 3	8	3 2 3	8	57
114	2 3 3 2 2 3	15	2 3 3 2 3 3	16	2 3 3 3	11	3 2 3	8	2 3 2	7	57
115	2 2 2 2 2 2	12	3 2 2 2 2 2	13	3 2 2 1	8	2 2 2	6	1 2 1	4	43
116	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 4	19	3 3 3 3	12	3 3 3	9	3 3 3	9	67
117	2 2 2 3 2 3	14	2 3 2 3 3 2	15	3 2 3 3	11	2 3 2	7	2 2 2	6	53
118	2 3 2 2 3 3	15	3 2 3 2 3 2	15	2 3 3 2	10	3 2 2	7	3 2 3	8	55
119	2 3 3 2 2 3	15	3 2 2 3 3 3	16	3 2 3 3	11	2 3 3	8	3 2 3	8	58
120	2 3 2 3 3 3	16	3 3 3 2 3 2	16	2 3 3 2	10	3 2 3	8	2 3 2	7	57
121	3 2 3 3 2 3	16	2 3 3 3 2 3	16	3 3 2 3	11	3 3 2	8	3 3 3	9	60
122	2 2 2 2 2 2	12	3 2 2 2 3 2	14	2 3 2 2	9	3 2 2	7	2 3 2	7	49
123	2 2 2 2 2 1	11	2 2 2 1 2 1	10	2 2 3 2	9	3 2 1	6	2 1 2	5	41
124	3 3 3 3 3 3	18	3 4 3 3 4 3	20	2 4 3 3	12	3 3 3	9	3 3 3	9	68
125	3 3 2 2 3 2	15	3 2 3 2 2 2	14	2 3 2 2	9	2 2 2	6	2 3 2	7	51

126	2 1 2 3 3 3	14	1 2 3 3 4 3	16	2 3 4 3	12	4 3 4	11	3 3 3	9	62
127	2 2 2 2 3 2	13	3 3 2 3 3 2	16	3 2 2 3	10	3 2 3	8	3 3 2	8	55
128	3 3 2 2 4 4	18	3 2 2 3 2 3	15	2 2 2 3	9	2 3 2	7	3 2 3	8	57
129	3 3 2 2 3 3	16	2 2 2 2 3 2	13	3 2 3 2	10	2 2 3	7	2 2 2	6	52
130	3 3 2 3 3 3	17	3 3 3 2 3 3	17	2 3 2 2	9	3 2 3	8	3 3 3	9	60
131	3 3 2 3 2 3	16	2 2 2 2 2 2	12	3 2 2 2	9	2 2 2	6	2 2 2	6	49
132	3 3 2 2 2 3	15	3 2 2 2 3 2	14	2 2 2 2	8	2 2 3	7	2 2 2	6	50
133	2 2 3 3 2 3	15	2 3 2 3 3 3	16	3 2 3 3	11	2 3 3	8	3 2 3	8	58
134	2 2 3 3 3 3	16	2 3 2 2 2 2	13	3 2 2 2	9	2 2 2	6	2 2 2	6	50
135	1 2 2 2 4 4	15	2 2 2 2 2 1	11	2 2 2 1	7	2 2 2	6	1 2 2	5	44
136	3 3 3 3 3 3	18	2 3 3 3 3 3	17	3 3 3 3	12	2 3 3	8	3 3 3	9	64
137	2 3 2 3 2 3	15	3 2 2 2 3 3	15	2 2 2 3	9	2 2 2	6	2 3 2	7	52
138	3 2 3 3 3 3	17	2 3 3 2 3 2	15	3 3 2 3	11	2 3 2	7	3 3 3	9	59
139	2 3 3 2 2 2	14	2 2 3 2 3 2	14	3 2 3 2	10	3 2 2	7	2 2 2	6	51
140	2 2 2 3 2 2	13	2 3 3 3 2 2	15	3 3 2 3	11	3 2 2	7	3 3 2	8	54
141	2 3 2 2 2 3	14	3 2 2 3 2 2	14	2 3 2 2	9	2 2 2	6	3 2 2	7	50
142	3 3 3 3 3 4	19	3 3 3 3 3 3	18	3 4 3 3	13	3 3 3	9	3 3 3	9	68
143	2 2 2 2 2 2	12	2 3 2 2 2 2	13	3 3 2 3	11	3 3 2	8	2 2 2	6	50
144	4 3 3 3 3 4	20	2 2 3 3 3 4	17	3 3 3 4	13	3 3 3	9	4 3 3	10	69
145	3 4 2 2 3 3	17	2 2 3 3 2 3	15	2 3 2 3	10	3 3 2	8	3 3 3	9	59
146	2 4 2 2 4 4	18	4 2 3 3 4 2	18	2 3 4 2	11	3 3 4	10	2 3 3	8	65
147	3 2 3 3 3 3	17	2 3 3 3 2 2	15	3 3 2 2	10	3 3 2	8	2 3 3	8	58
148	4 3 4 3 4 3	21	4 4 3 4 3 3	21	4 3 3 3	13	3 3 4	10	3 3 3	9	74
149	2 2 2 3 2 2	13	2 3 2 3 2 2	14	2 2 2 2	8	3 2 2	7	2 2 3	7	49
150	3 3 3 2 4 4	19	4 3 3 3 3 3	19	4 3 3 3	13	3 3 3	9	3 3 3	9	69
151	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 2	17	3 3 3 3	12	2 3 3	8	3 3 3	9	64
152	3 3 3 2 3 2	16	3 2 3 3 3 3	17	3 2 3 3	11	2 3 3	8	3 2 3	8	60
153	2 2 3 2 2 2	13	3 3 3 3 2 3	17	2 3 2 3	10	3 2 2	7	3 3 3	9	56
154	4 3 4 4 4 3	22	3 4 4 4 5 4	24	3 4 3 4	14	4 4 3	11	4 4 4	12	83
155	2 3 3 3 3 3	17	3 3 3 3 3 2	17	3 3 3 2	11	3 3 3	9	2 3 3	8	62
156	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 4 3 3	19	3 4 3 3	13	4 3 3	10	3 4 3	10	70
157	2 2 3 3 3 3	16	3 2 3 3 3 3	17	3 2 3 3	11	3 2 3	8	3 3 3	9	61
158	3 3 4 2 3 3	18	3 2 2 3 3 3	16	2 2 3 3	10	2 3 3	8	2 2 3	7	59

159	2 2 2 2 2 2	12	3 2 3 2 2 2	14	3 3 2 2	10	2 2 3	7	2 2 2	6	49
160	5 3 2 3 3 2	18	3 2 3 2 3 2	15	3 2 3 3	11	2 2 2	6	2 2 5	9	59
161	3 2 3 5 3 3	19	3 3 3 3 3 4	19	3 3 3 3	12	4 3 2	9	3 3 3	9	68
162	2 1 2 3 1 2	11	1 3 2 1 3 2	12	2 2 3 1	8	2 2 3	7	2 1 1	4	42
163	2 2 2 2 2 3	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	45
164	3 4 3 3 3 3	19	4 3 3 3 4 3	20	3 3 4 3	13	3 3 4	10	3 3 3	9	71
165	3 2 1 2 2 1	11	2 2 1 2 2 1	10	2 2 2 1	7	2 1 2	5	1 1 1	3	36
166	4 4 4 4 3 3	22	3 3 4 4 3 4	21	4 3 4 4	15	4 3 4	11	4 3 4	11	80
167	4 3 3 2 2 2	16	3 3 3 2 3 2	16	3 3 3 3	12	2 2 3	7	2 2 2	6	57
168	3 3 2 2 3 5	18	3 2 3 3 3 3	17	4 3 3 3	13	3 3 3	9	3 3 3	9	66
169	3 2 1 2 2 2	12	2 1 2 3 1 2	11	2 2 2 2	8	2 3 1	6	3 2 3	8	45
170	5 3 4 4 3 3	22	2 4 3 3 3 2	17	3 3 3 3	12	2 3 3	8	3 2 3	8	67
171	2 3 2 3 4 4	18	4 3 2 2 3 4	18	3 2 3 4	12	4 4 4	12	4 4 2	10	70
172	3 3 3 1 2 2	14	1 2 2 1 1 1	8	2 2 3 1	8	2 3 1	6	3 2 2	7	43
173	1 1 1 1 4 3	11	3 1 4 4 4 4	20	3 4 4 4	15	4 4 4	12	4 4 4	12	70
174	1 2 1 2 3 3	12	3 2 3 3 2 3	16	3 3 2 3	11	3 3 2	8	3 3 3	9	56
175	3 2 3 3 1 4	16	2 1 3 2 2 1	11	3 1 3 2	9	3 1 2	6	2 1 1	4	46
176	1 2 1 2 1 2	9	2 2 3 3 4 3	17	1 5 4 3	13	4 3 4	11	3 3 3	9	59
177	2 2 3 2 2 2	13	2 2 3 4 2 2	15	2 3 4 2	11	3 2 4	9	2 3 2	7	55
178	3 2 3 3 3 2	16	2 3 2 3 2 3	15	3 2 2 1	8	2 3 2	7	3 2 3	8	54
179	2 2 1 2 3 2	12	2 1 2 2 2 1	10	2 2 2 1	7	2 2 1	5	1 2 1	4	38
180	3 2 3 2 2 2	14	2 2 2 2 2 3	13	2 2 2 2	8	3 2 2	7	2 3 2	7	49
181	4 4 4 4 4 4	24	4 4 2 2 2 2	16	4 2 2 2	10	2 2 2	6	2 2 2	6	62
182	3 2 1 2 3 2	13	2 1 2 2 3 1	11	3 2 3 1	9	2 2 3	7	2 2 2	6	46
183	4 3 3 3 5 5	23	3 3 3 4 3 4	20	3 3 3 4	13	3 4 3	10	4 3 4	11	77
184	2 2 3 2 2 2	13	3 3 2 3 3 2	16	3 2 2 3	10	2 3 2	7	2 3 3	8	54
185	2 2 2 3 3 2	14	2 4 2 2 3 2	15	2 2 2 3	9	4 2 2	8	2 2 2	6	52
186	2 3 2 3 5 2	17	3 3 2 2 3 2	15	2 5 3 2	12	2 2 3	7	2 2 2	6	57
187	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 1 2	11	2 2 3 2	9	2 2 2	6	1 1 1	3	41
188	2 2 2 2 2 1	11	2 2 2 1 2 1	10	1 2 2 2	7	2 2 2	6	1 1 1	3	37
189	4 3 2 2 3 3	17	3 2 3 3 3 4	18	2 3 3 4	12	3 3 3	9	4 3 3	10	66
190	3 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	45
191	4 3 4 4 3 3	21	3 4 4 3 3 3	20	4 4 3 3	14	4 3 3	10	3 4 3	10	75

192	2 2 2 3 3 3	15	2 2 2 3 3 2	14	3 2 2 3	10	2 3 2	7	2 3 3	8	54
193	3 2 3 3 4 3	18	2 3 3 3 2 3	16	3 3 2 3	11	3 3 2	8	3 3 3	9	62
194	2 2 2 2 3 2	13	3 3 3 2 2 2	15	2 3 2 2	9	3 2 2	7	2 3 4	9	53
195	2 2 3 3 3 3	16	2 3 3 2 2 5	17	3 3 2 5	13	3 2 2	7	5 3 2	10	63
196	3 3 3 3 3 3	18	2 3 3 3 3 3	17	3 3 3 3	12	3 3 2	8	3 3 3	9	64
197	3 2 3 2 2 2	14	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	46
198	3 3 4 3 3 3	19	3 4 3 3 3 3	19	2 3 3 3	11	3 3 4	10	3 3 4	10	69
199	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	44
200	2 2 2 1 2 2	11	2 2 2 2 2 2	12	1 2 2 2	7	2 2 1	5	2 1 1	4	39
201	2 3 3 2 3 3	16	2 3 3 2 3 3	16	2 3 3 3	11	2 3 3	8	3 3 3	9	60
202	2 2 2 3 2 2	13	2 2 2 3 2 2	13	2 2 2 2	8	3 2 2	7	2 2 3	7	48
203	3 3 3 3 3 3	18	2 3 3 3 3 3	17	2 3 3 3	11	3 3 3	9	3 3 3	9	64
204	2 2 2 2 2 2	12	3 2 2 2 2 3	14	3 2 3 2	10	3 2 2	7	3 3 2	8	51
205	2 2 2 2 3 2	13	2 2 3 2 3 2	14	2 2 3 2	9	3 2 3	8	2 2 2	6	50
206	3 3 3 3 2 3	17	2 3 3 3 2 3	16	3 3 3 3	12	3 3 2	8	3 3 3	9	62
207	2 3 2 2 2 2	13	2 2 2 1 2 1	10	2 2 2 1	7	1 3 3	7	3 2 1	6	43
208	2 2 1 2 2 1	10	2 2 2 2 1 2	11	1 2 3 4	10	4 3 2	9	1 2 2	5	45
209	4 3 3 3 3 4	20	3 2 3 3 3 4	18	2 3 3 3	11	4 3 3	10	3 3 4	10	69
210	2 2 2 2 1 2	11	2 1 2 2 2 2	11	2 2 1 2	7	2 2 2	6	1 1 1	3	38
211	3 3 4 3 3 3	19	4 3 4 3 4 3	21	4 4 3 4	15	4 3 4	11	3 3 3	9	75
212	2 2 2 3 2 3	14	3 2 2 3 3 3	16	3 2 2 3	10	3 3 2	8	2 2 2	6	54
213	3 3 3 2 2 2	15	3 2 2 2 2 3	14	2 2 2 3	9	2 2 2	6	3 2 2	7	51
214	3 2 3 3 3 2	16	3 3 2 2 3 2	15	3 2 3 2	10	2 2 3	7	2 2 2	6	54
215	3 3 3 4 3 3	19	3 4 3 4 3 4	21	4 3 3 4	14	3 4 3	10	2 3 3	8	72
216	3 2 2 2 2 2	13	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2	8	2 2 3	7	1 1 1	3	44
217	3 3 3 2 3 3	17	3 2 2 3 3 2	15	2 2 3 3	10	2 2 3	7	3 2 3	8	57
218	2 2 3 3 3 3	16	2 3 3 3 3 3	17	3 3 3 3	12	4 3 3	10	3 3 3	9	64
219	2 1 2 2 1 2	10	2 2 2 2 1 2	11	1 2 2 1	6	1 2 2	5	1 1 1	3	35
220	2 1 2 2 1 2	10	2 2 2 2 1 2	11	1 2 2 1	6	1 2 2	5	2 1 1	4	36
221	4 3 3 4 3 4	21	4 4 3 3 3 3	20	3 4 3 3	13	3 3 3	9	3 3 3	9	72
222	2 2 2 2 1 2	11	2 2 2 2 2 1	11	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 1 2	5	41
223	3 3 3 3 3 2	17	3 3 2 3 3 3	17	3 2 3 3	11	3 3 3	9	2 2 2	6	60
224	2 3 3 3 3 3	17	3 2 3 2 3 2	15	3 3 3 2	11	2 2 3	7	2 2 2	6	56

225	3 2 3 2 3 3	16	2 3 2 3 2 3	15	2 3 4 2	11	4 4 2	10	2 3 2	7	59
226	3 2 2 2 2 2	13	2 3 2 2 3 2	14	2 2 3 2	9	2 3 2	7	2 2 2	6	49
227	3 3 2 2 5 3	18	3 2 2 3 5 5	20	2 2 3 3	10	5 3 3	11	3 2 3	8	67
228	1 2 2 2 2 1	10	2 2 2 1 2 1	10	2 2 3 3	10	2 2 2	6	2 2 2	6	42
229	1 2 2 2 3 3	13	3 2 2 2 2 2	13	2 2 2 3	9	3 3 3	9	3 2 2	7	51
230	2 2 1 1 4 4	14	4 1 3 3 2 3	16	3 3 2 3	11	3 3 2	8	3 3 3	9	58
231	2 2 3 3 3 3	16	2 3 3 3 3 3	17	3 3 3 3	12	3 3 3	9	2 2 2	6	60
232	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 3 3 3	21	2 4 2 4	12	2 2 4	8	2 4 2	8	73
233	2 5 2 5 2 5	21	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	53
234	2 2 2 2 2 2	12	4 4 5 4 4 4	25	4 4 5 5	18	4 4 2	10	2 2 2	6	71
235	4 3 4 3 3 3	20	3 4 2 2 3 2	16	3 2 3 2	10	2 2 3	7	2 2 2	6	59
236	2 1 2 3 2 3	13	2 1 2 2 1 2	10	2 2 1 2	7	2 2 1	5	2 2 1	5	40
237	2 3 2 2 3 4	16	3 3 3 2 3 2	16	2 2 3 2	9	2 2 3	7	2 2 2	6	54
238	2 4 3 2 3 2	16	2 3 2 2 3 2	14	3 3 2 2	10	2 3 2	7	2 2 2	6	53
239	2 3 2 2 4 3	16	4 2 3 2 2 3	16	2 3 3 2	10	3 2 3	8	2 2 3	7	57
240	1 2 1 2 4 4	14	4 2 3 3 2 3	17	3 3 2 3	11	3 3 2	8	3 3 3	9	59
241	3 3 2 2 3 4	17	2 2 2 3 2 3	14	2 2 2 2	8	2 3 2	7	3 2 3	8	54
242	3 4 3 4 3 3	20	3 3 3 3 4 2	18	3 3 4 3	13	3 2 4	9	3 3 2	8	68
243	2 2 1 2 2 1	10	1 2 1 1 1 1	7	2 2 1 1	6	2 1 2	5	1 1 1	3	31
244	1 2 2 2 2 2	11	2 2 2 2 2 1	11	2 2 2 1	7	2 2 2	6	1 2 2	5	40
245	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	3 3 3	9	3 2 2	7	48
246	2 2 3 3 3 3	16	2 3 3 3 2 2	15	3 3 2 2	10	3 3 2	8	2 3 3	8	57
247	2 3 2 2 2 3	14	3 2 4 3 3 3	18	2 4 3 3	12	4 3 3	10	3 4 3	10	64
248	4 4 1 3 3 2	17	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 3 2	7	1 1 1	3	47
249	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	3 3 3	9	3 2 2	7	48
250	3 4 2 4 3 3	19	4 4 2 2 2 2	16	4 2 3 2	11	2 2 3	7	2 2 2	6	59
251	2 2 4 2 2 2	14	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	46
252	2 2 2 1 2 2	11	2 2 2 2 2 2	12	2 1 1 1	5	2 2 2	6	2 1 1	4	38
253	3 3 2 3 3 2	16	2 2 3 3 3 3	16	3 3 3 2	11	2 2 2	6	3 3 2	8	57
254	2 2 1 2 2 2	11	3 2 3 3 3 3	17	2 2 2 2	8	2 2 3	7	3 3 3	9	52
255	3 3 2 2 2 2	14	2 2 2 2 4 4	16	3 2 3 3	11	2 2 3	7	2 2 3	7	55
256	1 1 3 4 3 4	16	1 1 1 1 1 1	6	1 1 2 1	5	1 1 2	4	1 1 1	3	34
257	3 2 4 2 2 2	15	4 4 4 2 2 2	18	3 4 2 2	11	3 2 3	8	3 3 3	9	61

258	2 2 4 2 2 2	14	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	46
259	3 3 2 3 3 3	17	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 2	8	2 2 2	6	61
260	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 1	5	1 1 1	3	40
261	2 2 3 2 2 4	15	2 2 2 2 3 2	13	2 3 3 3	11	3 2 2	7	2 2 2	6	52
262	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2 3 2	13	2 3 3 3	11	3 2 2	7	2 2 2	6	50
263	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 1	5	1 1 1	3	40
264	1 2 2 2 2 3	12	2 2 2 3 2 1	12	2 2 3 3	10	2 2 2	6	2 2 2	6	46
265	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 3 3	14	3 2 2 2	9	2 2 2	6	2 2 2	6	47
266	1 1 1 1 1 1	6	1 1 1 1 2 2	8	2 2 2 1	7	1 2 2	5	2 1 2	5	31
267	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	3 2 3	8	47
268	1 2 1 2 2 2	10	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 1	5	1 1 1	3	38
269	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2 2 1	11	2 2 2 2	8	2 1 2	5	3 2 3	8	45
270	3 3 4 3 3 2	18	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 3	7	3 3 3	9	54
271	3 3 4 3 3 3	19	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 2	8	2 2 2	6	63
272	3 3 2 3 3 3	17	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 2	8	2 2 2	6	61
273	3 3 1 3 3 3	16	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 2	8	1 2 1	4	58
274	4 4 3 4 4 4	23	4 4 4 4 3 3	22	4 3 3 3	13	3 3 2	8	2 2 2	6	72
275	3 3 3 3 3 3	18	3 3 2 3 3 2	16	3 3 3 3	12	3 2 3	8	3 3 3	9	63
276	3 3 2 3 3 4	18	3 3 3 3 3 4	19	3 3 3 4	13	3 3 4	10	3 3 4	10	70
277	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	1 1 1	3	41
278	4 3 4 4 3 3	21	4 3 3 3 4 3	20	3 3 3 4	13	3 3 3	9	3 3 3	9	72
279	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 3	7	3 3 3	9	48
280	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	1 2 1	4	43
281	4 4 1 2 2 2	15	2 2 4 2 2 4	16	2 2 2 2	8	2 4 1	7	1 1 1	3	49
282	3 3 3 3 3 3	18	2 3 3 3 3 3	17	3 3 3 3	12	3 3 3	9	2 2 2	6	62
283	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	1 2 1	4	42
284	3 3 3 3 2 3	17	2 3 2 2 3 3	15	3 3 3 2	11	3 3 3	9	2 2 2	6	58
285	3 3 3 2 2 2	15	2 2 3 2 3 2	14	2 3 3 3	11	2 3 2	7	2 2 2	6	53
286	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 2	17	2 2 3 3	10	3 3 2	8	2 2 2	6	59
287	3 3 2 3 3 3	17	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 2	8	2 2 2	6	61
288	2 2 1 2 2 2	11	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	43
289	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 2 2 3	10	2 3 3	8	3 2 2	7	61
290	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	45

291	3 3 2 3 3 2	16	3 3 3 3 2 3	17	2 3 4 1	10	2 3 2	7	2 3 2	7	57
292	3 2 1 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	44
293	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	1 2 1	4	42
294	3 3 3 3 3 2	17	2 2 3 2 2 3	14	2 2 2 2	8	2 3 1	6	2 2 2	6	51
295	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	45
296	3 4 4 3 3 3	20	4 4 3 3 3 5	22	4 3 3 3	13	3 4 3	10	3 3 4	10	75
297	3 3 2 2 2 3	15	3 2 2 3 3 3	16	2 2 3 3	10	2 3 3	8	3 2 3	8	57
298	2 2 1 2 2 2	11	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	43
299	3 3 2 3 3 3	17	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 2	8	2 2 2	6	61
300	3 3 2 3 3 3	17	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 3	9	2 3 2	7	63
301	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	45
302	2 2 2 3 3 3	15	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 2 2	7	3 2 2	7	59
303	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 3 3 4	16	4 2 3 2	11	2 2 3	7	3 3 3	9	55
304	2 2 1 2 2 2	11	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 1	5	1 1 1	3	39
305	2 2 2 3 3 2	14	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 2 3	8	3 3 3	9	61
306	3 3 4 3 3 3	19	4 3 4 3 4 4	22	4 3 4 3	14	3 3 3	9	4 3 4	11	75
307	1 1 2 1 1 1	7	1 1 1 1 1 1	6	1 1 1 1	4	1 1 1	3	1 1 1	3	23
308	2 2 2 2 2 3	13	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	2 3 3	8	3 3 3	9	60
309	3 3 3 3 3 3	18	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4	16	4 4 4	12	3 4 3	10	80
310	1 1 1 1 1 1	6	1 1 1 1 1 1	6	1 1 1 1	4	1 1 1	3	1 1 1	3	22
311	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	45
312	4 4 2 4 4 4	22	4 4 4 4 4 3	23	4 4 4 4	16	4 3 2	9	2 2 2	6	76
313	1 2 3 2 2 1	11	2 1 1 2 2 2	10	2 2 2 2	8	2 2 3	7	3 3 3	9	45
314	2 2 4 2 2 2	14	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 3	7	3 3 3	9	50
315	2 2 1 1 1 1	8	1 1 2 2 1 2	9	1 1 1 1	4	2 1 1	4	1 1 1	3	28
316	3 2 3 3 3 3	17	3 3 3 2 3 3	17	3 3 2 2	10	3 3 3	9	3 3 3	9	62
317	3 3 4 3 3 3	19	4 3 3 4 3 3	20	3 4 3 3	13	3 3 4	10	4 4 3	11	73
318	3 2 2 1 2 2	12	1 3 2 1 3 1	11	2 2 2 2	8	3 1 1	5	1 1 1	3	39
319	2 2 2 2 2 2	12	1 2 3 2 2 1	11	2 2 2 2	8	1 2 2	5	2 2 2	6	42
320	4 3 3 3 2 3	18	3 2 3 3 3 3	17	2 3 3 2	10	3 3 3	9	3 3 3	9	63
321	3 3 2 2 3 3	16	3 2 2 3 4 4	18	3 3 4 3	13	2 2 2	6	2 2 2	6	59
322	2 3 2 3 3 3	16	3 4 3 2 4 3	19	3 3 3 3	12	3 3 2	8	3 3 3	9	64
323	2 3 3 3 3 3	17	3 3 3 4 3 4	20	4 3 3 3	13	3 3 5	11	4 3 4	11	72

324	3 3 2 3 3 3	17	3 4 3 4 3 3	20	4 3 3 3	13	3 3 2	8	2 2 2	6	64
325	2 3 3 3 3 3	17	3 3 2 3 3 2	16	3 3 3 3	12	3 2 3	8	3 3 3	9	62
326	2 2 2 3 3 3	15	3 3 2 2 2 2	14	2 2 2 2	8	3 2 2	7	2 2 2	6	50
327	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 2	11	3 2 2	7	2 2 2	6	60
328	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 2	11	3 3 3	9	3 2 2	7	63
329	3 3 3 3 4 4	20	4 3 3 3 3 3	19	3 3 3 3	12	3 3 4	10	3 3 3	9	70
330	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 2	8	2 2 2	6	62
331	3 3 2 3 3 3	17	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 3	9	3 3 3	9	65
332	2 3 2 3 2 3	15	3 3 3 3 3 3	18	2 3 3 3	11	3 3 3	9	3 3 3	9	62
333	3 3 3 3 2 3	17	2 3 2 3 2 2	14	3 2 2 2	9	3 2 3	8	3 3 3	9	57
334	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 3	9	3 3 3	9	66
335	2 2 2 2 2 2	12	1 1 2 1 2 2	9	2 3 2 2	9	2 2 2	6	2 2 2	6	42
336	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 2	8	2 2 2	6	62
337	2 2 2 2 2 1	11	2 2 3 1 2 2	12	1 3 2 2	8	2 2 1	5	2 2 2	6	42
338	3 3 4 3 3 3	19	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 4	10	4 4 4	12	71
339	2 2 3 3 3 3	16	3 2 4 4 2 2	17	2 3 3 3	11	3 3 3	9	3 3 3	9	62
340	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 2 2	6	45
341	2 3 2 2 1 2	12	2 3 2 2 3 2	14	3 1 3 3	10	2 2 2	6	2 2 2	6	48
342	3 3 2 3 3 3	17	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 2	8	2 2 2	6	61
343	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 3	9	2 2 3	7	3 3 3	9	50
344	3 3 2 3 2 4	17	3 4 3 3 3 4	20	3 3 3 3	12	3 2 3	8	2 2 2	6	63
345	4 2 2 3 2 4	17	5 4 4 4 4 4	25	4 5 2 2	13	3 2 2	7	3 4 2	9	71
346	3 3 2 3 2 3	16	3 4 3 4 4 4	22	4 3 2 2	11	2 2 2	6	2 3 3	8	63
347	3 2 2 3 3 3	16	3 4 3 4 3 4	21	4 3 2 3	12	3 2 2	7	2 3 2	7	63
348	4 2 2 3 2 4	17	5 4 4 4 3 4	24	4 5 2 2	13	3 2 2	7	3 4 2	9	70
349	3 3 2 4 3 4	19	3 4 4 3 3 3	20	3 3 3 3	12	3 3 2	8	2 3 2	7	66
350	4 3 3 3 3 4	20	4 3 4 4 4 4	23	3 4 4 3	14	2 3 3	8	3 2 3	8	73
351	4 3 3 4 2 4	20	4 3 4 4 3 3	21	3 4 3 3	13	2 3 3	8	3 2 3	8	70
352	3 2 3 2 3 3	16	3 4 2 2 3 3	17	3 3 2 2	10	2 2 2	6	2 2 3	7	56
353	3 3 2 4 4 4	20	4 3 2 2 3 3	17	2 3 1 2	8	3 2 2	7	2 2 3	7	59

354	3 2 3 3 3 2	16	3 2 4 3 3 4	19	3 3 4 4	14	4 4 4	12	3 3 3	9	70
355	4 2 3 3 3 2	17	3 3 2 4 4 3	19	2 3 3 3	11	2 3 3	8	3 3 3	9	64
356	2 3 3 3 4 4	19	2 2 4 2 2 3	15	4 4 3 3	14	3 4 3	10	3 2 4	9	67
357	4 3 2 3 4 3	19	4 3 2 3 4 3	19	3 4 3 2	12	2 3 3	8	2 2 4	8	66
358	4 3 3 4 3 3	20	3 4 3 3 3 3	19	3 3 3 3	12	3 3 3	9	4 4 4	12	72
359	2 2 3 2 4 4	17	3 4 3 3 4 4	21	4 3 3 4	14	3 3 4	10	3 3 3	9	71
360	4 3 4 3 4 3	21	3 3 3 2 4 3	18	4 3 3 3	13	3 3 3	9	3 2 2	7	68
361	4 3 3 3 4 4	21	1 2 3 3 3 2	14	4 1 3 3	11	3 3 3	9	2 4 3	9	64
362	2 4 2 2 4 4	18	2 4 4 4 4 4	22	3 4 2 4	13	2 3 2	7	2 2 2	6	66
363	4 4 4 3 4 3	22	5 5 4 3 4 4	25	3 4 2 3	12	2 2 2	6	2 2 2	6	71
364	2 2 3 4 4 2	17	3 3 3 3 4 3	19	3 3 3 3	12	3 3 3	9	3 3 3	9	66
365	3 3 4 4 4 4	22	4 4 4 3 3 4	22	3 3 2 2	10	1 1 1	3	2 2 3	7	64
366	4 3 3 4 4 3	21	4 3 4 3 3 3	20	3 3 3 2	11	2 2 2	6	2 2 3	7	65
367	3 3 3 4 3 4	20	4 3 3 4 4 3	21	2 4 2 2	10	2 3 3	8	3 2 2	7	66
368	2 2 2 2 2 2	12	3 3 3 3 3 3	18	2 4 2 2	10	2 2 2	6	2 2 2	6	52
369	3 3 3 3 3 4	19	4 4 4 2 2 2	18	2 2 2 2	8	3 3 2	8	2 3 3	8	61
370	4 4 3 3 3 3	20	4 4 3 3 3 4	21	4 3 3 2	12	3 2 2	7	2 2 3	7	67
371	3 2 2 2 3 2	14	3 3 2 3 2 3	16	3 3 3 3	12	3 3 2	8	2 3 2	7	57
372	3 3 1 2 3 2	14	2 2 3 3 2 2	14	2 2 2 2	8	2 2 2	6	2 3 2	7	49
373	4 4 4 4 3 3	22	4 3 4 4 4 3	22	3 4 3 4	14	3 4 3	10	4 3 4	11	79
374	2 2 2 3 2 3	14	2 3 3 2 3 2	15	3 2 2 3	10	2 2 2	6	3 2 2	7	52
375	4 3 3 3 3 3	19	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3	12	3 3 3	9	2 2 2	6	64
376	4 4 3 3 4 3	21	2 2 4 4 3 3	18	2 2 2 3	9	2 2 2	6	2 2 2	6	60
377	2 3 3 3 4 3	18	3 3 2 3 4 2	17	2 2 3 3	10	2 2 3	7	4 3 4	11	63
378	4 4 3 4 4 3	22	4 3 4 4 3 3	21	4 2 2 2	10	3 3 3	9	3 2 2	7	69