



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y calidad del servicio en usuarios de la  
Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Castillo Lujan, Ana Paula ([orcid.org/0000-0003-3182-5489](https://orcid.org/0000-0003-3182-5489))

**ASESOR:**

Dr. Florian Plasencia, Roque Wilmar ([orcid.org/0000-0002-3475-8325](https://orcid.org/0000-0002-3475-8325))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

CHIMBOTE - PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente a mi madre por impulsarme y brindarme su apoyo incondicional. Finalmente, dedico esta tesis a mi tía, que me acompaña desde el cielo, quién me inculcó a ser una profesional fiel a mis principios y valores.

Ana Paula

## **Agradecimiento**

A la Oficina de Normalización Previsional, por brindarme autorización y las facilidades para el acercamiento a los usuarios a fin de tener la percepción de los mismos, y culminar con el desarrollo del presente estudio.

De manera muy especial, mi agradecimiento al Dr. Roque Wilmar Florian Plasencia, por su guía constante y acompañamiento durante el presente estudio.

La autora

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas y figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	34
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	50

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01. Distribución de la población de estudio de los usuarios ONP – Cercado de Lima.	17
Tabla 02. Distribución de la muestra de estudio de los usuarios ONP – Cercado de Lima.	18
Tabla 03. Asociación entre los niveles de gobierno electrónico y calidad de servicio ONP– Cercado de Lima, según los usuarios.	22
Tabla 04. Niveles de manejo del gobierno electrónico en la ONP– Cercado de Lima, 2022, según usuarios.	24
Tabla 05. Niveles de manejo del gobierno electrónico en la ONP– Cercado de Lima, 2022, según usuarios.	28
Tabla 06. Asociación entre los niveles del gobierno electrónico, según su dimensión externa y calidad de servicio en la ONP– Cercado de Lima, 2022, según usuarios.	29
Tabla 07. Asociación entre los niveles del gobierno electrónico, según su dimensión interna y calidad de servicio en la ONP– Cercado de Lima, 2022, según usuarios.	30
Tabla 08. Asociación entre los niveles del gobierno electrónico, según su dimensión relacional y calidad de servicio en la ONP– Cercado de Lima, 2022, según usuarios.	34
Tabla 09. Asociación entre los niveles del gobierno electrónico, según su dimensión promoción y calidad de servicio en la ONP– Cercado de Lima, 2022, según usuarios.	35

## RESUMEN

El desarrollo del presente estudio se ubica en la línea de investigación reforma y modernización del Estado. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en la Oficina de Normalización Previsional Cercado de Lima, 2022. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativa y nivel de alcance correlacional; para cumplir con tal fin la muestra estuvo compuesta por 346 usuarios para tal resultado se aplicó la fórmula de poblaciones finitas con marco muestral conocido y respecto a la técnica muestreo se consideró un muestreo probabilístico aleatorio estratificado con afijación proporcional. Para recabar los datos de información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos escalas valorativas de gobierno electrónico y calidad de servicio. Asimismo, para verificar la confiabilidad se realizó una validación por tres juicios de expertos, especializados en la materia. Entre los resultados obtenidos se determinó que el nivel de eficiencia del gobierno electrónico es percibido por un 37.9% como eficiente y respecto a la calidad de servicio existe un nivel bueno, según la percepción de los usuarios encuestados. Concluyendo que, existe una correlación positiva moderada ( $Rho = 0,595$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, calidad de servicio, oficina de normalización previsional.

## **ABSTRACT**

The development of this study is located in the line of research reform and modernization of the State. Its objective was to determine the relationship between electronic government and the quality of service in the Cercado de Lima Pension Standardization Office, 2022. A quantitative methodology and correlational scope level was applied; To fulfill this purpose, the sample was made up of 346 users. For this result, the formula of finite populations with a known sampling frame was applied and, regarding the sampling technique, a stratified random probabilistic sampling with proportional allocation was considered. To collect the information data, the survey technique was applied and as instruments two e-government and quality of service assessment scales. Likewise, to verify reliability, a validation was carried out by three expert judgments, specialized in the matter. Among the results obtained, it was determined that the level of efficiency of electronic government is perceived by 37.9% as efficient and regarding the quality of service there is a good level, according to the perception of the surveyed users. Concluding that there is a moderate ( $Rho = 0.595$ ) and significant ( $P\text{-value } 0.000 < 0.05$ ) positive correlation between electronic government and service quality.

**Keywords:** Electronic government, quality of service, pension standardization office.

## I. INTRODUCCIÓN

En las últimas dos décadas el gobierno electrónico (GE) ha tenido mayor relevancia en los puntos centrales de las agendas de los gobiernos en el mundo y esto se debe a que la tecnología se encuentra articulada en diferentes sectores. Diversos estudios han sido objeto de estudio del presente tema de connotación actual, ello en el ámbito de la economía, administración pública, ciencias de comunicación y sociales. A su vez, el desarrollo e implementación del GE en las Administraciones Públicas tienen como objetivo hacer más eficiente los procesos organizacionales, la promoción de la transparencia y sirve como mecanismo para la participación de los ciudadanos (Arguelles, 2022).

En esa misma línea, según lo indicado por Linares (2014) establece que, en la Administración pública, la calidad de servicio a los clientes es cuando se garantiza que se cumpla con las necesidades del usuario o administrado. Asimismo, según lo referido por Espinoza, Henríquez y Villanueva (2019) los usos de las tecnologías han ayudado a la agilización de mecanismos participativos, el cual permiten que los servicios públicos brindados a los usuarios sean más eficientes, con costos reducidos y una calidad óptima.

A nivel Internacional el mejor ejemplo de transformación digital e implementación del gobierno electrónico es Estonia, según Goede (2019) Estonia diagnosticó en el año 1990 la reforma de los sistemas impulsando la digitalización debido a que la burocracia era costoso y difícil de solventar. En la actualidad, los ciudadanos requieren únicamente la conexión de internet para realizar trámites comunes como, por ejemplo: emitir su voto, pago de multas, realizar reclamos, tramite sus identificaciones entre otros. Esta ciudad se ha convertido en un modelo a seguir para los demás países que tienen como pilares fundamentales la eficiencia, transparencia y seguridad en los procesos.

Por otro lado, según lo establecido por Criado y Gil (2014) Si bien es cierto, con la implementación paulatina del gobierno electrónico se ha logrado grandes avances a favor de la ciudadanía. Sin embargo, existe una realidad que resulta preocupante como

lo es la brecha digital en América Latina y cabe resaltar que no solo se trata de la falta de conexión por un factor económico de los sectores más pobres, sino también de la utilización efectiva de la misma. En ese mismo sentido, es importante distinguir entre la población que no accede por falta de recursos y los que no acceden a pesar de contar con los mismos.

A nivel Nacional, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP 2030) mediante Decreto Supremo N°103-2022-PCM, aprobado el 21 de agosto del presente año, establece como gestión pública moderna construir y mantener un Estado eficiente, transparente, y se encuentra orientada a resultados del servicio al ciudadano.

Según el PCM (2018). El D. Leg. 1412°, tiene como finalidad una eficiente gestión digital de los servicios digitales y una adecuada implementación de la arquitectura y seguridad digitales. A su vez, esta ley aprueba el gobierno digital y es aplicable por los tres niveles de gobierno electrónico y las entidades de la administración pública.

Según Farias (2020) el Perú refleja carencias en el ámbito de modernización digital, la carencia de medios tecnológicos, analfabetismo digital en diversos sectores, especialmente en los adultos mayores que se vienen acoplando a la nueva era digital, el mismo que se empieza a implementar con más connotación a partir de la pandemia a fin de evitar los contagios y la propagación del virus. Este nuevo escenario originó que la Administración Pública implemente diversos mecanismos a fin de dar continuidad a la atención de los servicios públicos. Por tal motivo la Oficina de Normalización Previsional, a partir del 27 de abril del año 2020 implementó diversos accesos virtuales a fin de que los asegurados y pensionistas continúen realizando sus solicitudes de manera virtual, sin la necesidad de acudir a los centros de atención al ciudadano de forma presencial.

En ese mismo sentido, según Llano (2017) explica que los esfuerzos realizados por el Estado se toparon con una realidad actual que es la brecha digital, dentro de este fenómeno nos encontramos a las personas adultas mayores, problemática definida como

brecha generacional que es el resultado de aspectos socioculturales, que se encuentran en una encrucijada con las diversas políticas digitales. Sin embargo, a pesar de los diversos esfuerzos en la implementación de plataformas digitales y la central telefónica de la ONP te escucha para realizar cualquier consulta o solicitud virtual que requieran los asegurados y pensionistas ha resultado complejo para los usuarios adaptarse a los cambios, tomando en cuenta que el mayor porcentaje de los usuarios son adultos mayores y debido a que no se encuentran familiarizados con las cambio tecnológicos acuden a los centros de atención para una atención de forma presencial, tal y como se puede percibir en el Centro de atención Cercado de Lima .

Por tal motivo, frente a la problemática previamente descrita se hace necesario realizar una evaluación respecto de implementar un GE y las implicancias que hay en la calidad de servicio brindada a los usuarios. Asimismo, bajo este diagnóstico al no existir estudios realizados en esta Entidad se pretende brindar un antecedente y plantear sugerencias y/o recomendaciones.

Frente a lo descrito, el problema de investigación queda formulado de la manera siguiente: ¿Qué relación existe entre el Gobierno electrónico y la calidad del servicio en usuarios de la Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima, 2022?

La justificación teórica del presente estudio es que debido a que tiene como finalidad contribuir al conocimiento científico orientado al diagnóstico de la problemática actual y que sirva de aporte para la comprensión del problema asociado entre el GE y la satisfacción del usuario en la ONP, Cercado de Lima.

Desde el punto de vista práctico, una vez que se obtuvieron los hallazgos del presente proyecto se plantearán las conclusiones teniendo como directriz los objetivos y ante la existencia de alguna deficiencia se plantearán recomendaciones para su mejora.

De su relevancia social, con el diagnóstico de las deficiencias se buscará proponer recomendaciones que serán a favor de los usuarios que buscan obtener asesoría respecto a diversos temas sobre derecho previsional en el que se verán beneficiados al acceder a los diversos servicios de la ONP.

Desde la óptica metodológica, con el instrumento elaborado haciendo uso de las variables de estudios, el mismo que será validado por un juicio de expertos en la materia, este instrumento servirá como guía para las próximas investigaciones desarrolladas con relación al tema de estudio.

En cuanto a los objetivos, se formuló como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la calidad del servicio en los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima, 2022.

y como objetivos específicos:

Analizar el nivel eficiencia del gobierno electrónico en la Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima, 2022.

Describir la calidad del servicio en la Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima, 2022.

Determinar la relación que existe entre la dimensión externa y la calidad de servicio al usuario de la Oficina Normalización Previsional, Cercado de Lima, 2021.

Determinar la relación que existe entre la dimensión promoción y los elementos de la calidad de servicio al usuario de la Oficina Normalización Previsional, Cercado de Lima, 2021.

Determinar la relación que existe entre la dimensión relacional y la calidad de servicio al usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima, 2021.

Determinar la relación que existe entre la dimensión interna y la calidad de servicio de los usuarios de la Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima, 2021.

Como hipótesis de investigación, se tiene:

H<sub>i</sub>: Existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y la calidad del servicio al usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima, 2021.

H<sub>o</sub>: No existe relación directa y significativa entre el Gobierno electrónico y la calidad del servicio al usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En base a estudios de investigación previos, se tiene a nivel internacional:

A Barragan y Guevara (2016) quienes tuvieron como objetivo analizar la implementación del GE y el impacto que tiene en la prestación de servicios públicos, desarrollado en Ecuador. La técnica aplicada fue la revisión documentaria y se tomó como fuentes las bases de datos de diversas entidades públicas del año 2011 al 2016, se llegó a la conclusión que el GE en Ecuador ha excluido el requerimiento y necesidades de los ciudadanos y solo se ha enfocado en soluciones propias de la Institución. A su vez, no existe una aplicación gubernamental que tenga como finalidad la inclusión y permita fomentar la participación ciudadana.

Martínez (2017) con su artículo científico tuvo como objetivo principal analizar y caracterizar el gobierno electrónico, desarrollado en los 72 ayuntamientos de sonora, México. Se utilizó como técnica la revisión documental. En el análisis realizado concluye que el GE es una de las piezas fundamentales de la nueva gestión pública y que, a pesar de haber tenido un desarrollo descentralizado, no ha sido implementado con efectividad.

Acevedo (2021) en su tesis de maestría en el que se determinó el vínculo entre el GE y la atención a la población como objetivo general, desarrollado en el poder judicial de Lima. Estudio no experimental y diseño correlacional transversal, el mismo que utilizó una muestra de 277 clientes, aplicando la técnica de la encuesta. En cuyo análisis realizado, el coeficiente de Rho spearman, se evidenció en un equivalente al 0,842 siendo esta una correlación positiva considerable. Por consiguiente, se determinó que, una entidad Pública que implementa la transformación digital busca satisfacer las necesidades de los usuarios.

Corbeñas (2020) en su proyecto el objetivo planteado fue determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y el gobierno electrónico, desarrollado en la Municipalidad de Castilla, Piura. Estudio no experimental y diseño correlacional, se utilizó una muestra que estuvo constituida por 93 trabajadores, la técnica aplicada fue la encuesta. El análisis concluye que, según lo que perciben los usuarios de la Municipalidad de Castilla hay un bajo porcentaje de satisfacción, siendo esto un

equivalente al 85% según la percepción de los mismos. En ese mismo sentido, la implementación del gobierno electrónico se ha desarrollado a un nivel medio, este equivale a un 77% teniendo en consideración al grupo encuestado. A su vez, se probó que entre estas variables existe una relación positiva.

Descalzi (2019), en su estudio de maestría, como su objetivo planteado fue determinar la incidencia entre el GE en la calidad de servicio en el SAT, Lima 2019. Estudio no experimental y diseño correlacional, 108 usuarios conformaron la muestra, a quienes se le aplicó una encuesta y se concluyó que, el GE tiene un impacto importante en la calidad de los servicios del SAT y que existe una correlación positiva. A su vez, que, en cuanto a la dimensión relacional respecto del gobierno electrónico genera un impacto relevante en la calidad del servicio al ciudadano, y la prueba de Rho ( $h$ ) = 0.519, lo que prueba una correlación positiva, además que el Sig. (Bilateral) = 0.000. En lo referente a la dimensión promoción del gobierno electrónico mostró una correlación positiva media, ello, debido a la prueba de Rho = 0.494, y el Sig. (Bilateral) = 0.000.

Dávila (2022) en su tesis de maestría con un estudio no experimental y diseño descriptivo correlacional se planteó el objetivo de determinar la relación entre la simplificación administrativo y gobierno digital realizado en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022; mismo que tuvo como población un total de 55 servidores públicos, aplicando la encuesta como instrumento. Se arribó a la conclusión en base al coeficiente de correlación de Rho = -0.083 con un valor de significancia ( $p=0.545 > p=0.005$ ) se pudo advertir que no hay un vínculo significativo entre el gobierno digital y la simplificación administrativa, lo que significa que hay razón para aceptar la hipótesis nula del presente estudio.

Campana (2022) desarrollo su tesis de maestría en la que el objetivo fue determinar el grado de relación entre el GE y simplificación administrativa, desarrollado en la MDNCH, realizó un estudio no experimental y diseño correlacional con 61 trabajadores administrativos como muestra y con la encuesta aplicada se concluye que, entre el GE y la simplificación administrativa hay una correlación positiva moderada, ello en base a (Rho= 0,610) y significativa (P-valor 0,000 < 0,05). Sin embargo, se debería implementar métodos para mejor la calidad de atención a ciudadanos con el uso de

tecnologías dirigidas a los trabajadores. A su vez, se determinó que entre la dimensión interna y la simplificación administrativa en la MDNCH existe una correlación positiva moderada ( $Rho = 0,690$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ). Asimismo, entre la dimensión externa y simplificación administrativa en la MDNCH hay una correlación positiva alta ( $Rho = 0,720$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ).

Arce (2022) en su proyecto de maestría propuso como objetivo definir como debe aplicarse el GE para mejorar la atención del usuario, realizado en SUNARP, Lima. Estudio no experimental y diseño descriptivo, explicativo; el mismo que utilizó 3 participantes, se aplicó como instrumento la entrevista. El estudio concluyó que, el gobierno electrónico constituye un medio idóneo para solucionar las falencias percibidas en la Institución, en tanto, las herramientas digitales simplifican los trámites realizados por los clientes que acceden a los servicios de Sunarp.

De la Cruz (2018) como objetivo manifestado es el determinar la relación entre el GE y calidad en la atención del usuario, realizado en la sede San Borja en el Banco de la Nación. Estudio no experimental y diseño descriptivo, transversal, la muestra se conformó por un total de 92 trabajadores, se aplicó como instrumento la encuesta. Se concluyó que, hay una correlación moderada y positiva ( $r=0,724$ ) entre ambas variables.

Rucoba (2020) en su estudio de maestría se propuso como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en la DGITDF, realizado en el Ministerio de Producción, Lima. Estudio no experimental y diseño descriptivo - correlacional; la muestra conformada por una población censal de 35 trabajadores a quienes se le aplicó el instrumento de la encuesta en el que se concluyó que, hay un bajo vínculo entre el GE y la simplificación administrativa en la DGITDF del Ministerio de Producción.

*En relación a las bases teóricas revisadas de la literatura respecto GE, según la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM, 2017) conceptúa, como el empleo intensivo de las TIC asegura la transparencia y participación; apoya la integración y el desarrollo de los distintos sectores, así como a fortalecer el vínculo entre el Estado y los ciudadanos, mejorar la gestión de servicios,*

De acuerdo con lo establecido por la OCDE (2005) el GE se entiende como aquella implementación de las tecnologías fundados en internet aplicados por la Administraciones Públicas.

Según la Comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL 2014) el GE posee grandes beneficios que se encuentran estrechamente direccionados a los ciudadanos, tales como : la eliminación de barreras burocráticas en relación al tiempo debido a que anteriormente en donde todos los trámites y procedimientos administrativos se realizaban de manera presencial, el usuario tenía que realizar grandes colas para la atención a su petición o dirigirse a distintas oficinas de la Entidad a fin de que su petición sea resuelta, en tanto en la actualidad estos trámites se han ido cambiado a la virtualidad de forma paulatina en tanto el usuario puede realizar sus solicitudes accediendo a la plataforma virtual de la Entidad, el mismo que hace los tramites más simples y obedece al principio de simplificación administrativo y mejora la participación ciudadana al brindar nuevos espacios de diálogo.

Según Jijena (2016) con la expresión del gobierno electrónico se hace alusión al uso de las tecnologías con la finalidad de que la labor de la administración pública sea más eficiente y se brinde mejores servicios a los ciudadanos. A su vez, según García y Montiel (2017) el gobierno electrónico es definido como la optimización continua de la entrega de servicios, participación ciudadana debido a que existe una transformación de las relaciones tanto internas como externas.

Asimismo, Según el D. Leg. N° 1412, que aprueba el gobierno digital, se planteó como finalidad establecer el marco normativo del gobierno digital para una administración eficiente en los tres niveles del Estado. A su vez, la ejecución del gobierno electrónico radica en la importancia del acceso igualitario a la información, aumento de intercambio colaborativo entre distintas Entidades Públicas y mejora la comunicación y coordinación Interinstitucional, todo ello teniendo como finalidad la mejora del servicio al ciudadano.

En esta misma línea, según lo establecido en el D.S 029-2021-PCM, que aprobó el reglamento de la ley del gobierno digital que tiene como objetivo impulsar la implementación de la tecnología en las Entidades Públicas a fin de aportar un eficaz servicio al ciudadano.

Desde el punto de vista de la Nueva Gestión pública para el Análisis del gobierno electrónico: Reinventing Government in the Information Age. Según Barzelay (2001, citado en Chica 2011) respecto a lo propuesto por la Nueva gestión pública, el GE tiene un avance relevante en los cambios de la gestión pública. A su vez, esta serviría como un modelo normativo que es entendido como un conjunto de reglas institucionales que tienen como finalidad guiar al sector público como un todo. Ahora, el gobierno electrónico tendría como objetivo la puesta en funcionamiento en la práctica de tales transformaciones.

Respecto al análisis neoinstitucionalista del Gobierno Electrónico, según Criado et al. (2022) una de las principales transformaciones que existen en la actualidad es el prefacio de las TIC en la Administración Pública. Hay una fuerte influencia en las instituciones políticas que muchas veces se asocian con un aparente aumento en el grado de democratización como los sistemas administrativos, donde se destaca la transformación de las funciones internas y dinámica de las relaciones sociales.

En el nuevo modelo de institucionalidad, se destaca en principio el papel de las entidades, comprendidas como aquel conjunto de normas, procesos y principios que regulan el proceder de los sujetos involucrados y condicionan la efectividad derivada de la implementación del GE.

Respecto a las dimensiones del GE, según Armas y Armas (2011) establece 04 dimensiones: externa, interna, relacional, y promoción; los mismos que se detallarán a continuación.

Según Armas y Armas (2011) se tiene como dimensión externa que se encuentra relacionada a las herramientas tecnológicas implementadas para la prestación de servicios de las Entidades Públicas. Un claro ejemplo son las páginas web, foros, chat, entre otros. A su vez, señala que el GE, tiene un gran impacto en las organizaciones públicas y en su gestión interna, por tal causa es de vital importancia que se adapten y modernizarlas con la ejecución de las TIC, el mismo que causa un gran impacto en tanto, resultan un gran cambio y mejora en la gestión pública, que trae como consecuencia que estas sean más, modernas, dinámicas y transformadoras. Es por ello, que resulta importante, la inversión por parte del gobierno a fin de que se implemente y mejore la

infraestructura, los programas, los equipos a fin de que al ejecutarlo signifiquen una transformación que genere un cambio en las Instituciones del Estado, el mismo que conlleva a la restauración de los sucesos, desde la perspectiva del ciudadano lo que conlleva tramites simplificados, de fácil acceso y sin la necesidad de ir de manera presencial a la Entidad Pública.

En ese mismo sentido, según Rincón y Vergara (2020, citado en Discalzi, 2020) establece que, la dimensión externa se encuentra encaminada a prestar sus atenciones a los clientes de la Administración del Estado y se encuentra relacionada a los servicios brindados por parte de la Administración Pública cubriendo las necesidades de los mismos.

Por otro lado, la segunda dimensión interna genera un impacto relevante en gestión de la Administración Pública y la organización, uno de los cambios transformadores de la GP es la realización de las tecnologías, es importante mencionar que esta dimensión hace referencia a las tecnologías como instrumento y que el verdadero cambio se observa en el uso de las mismas. Por lo tanto, es importante la inversión de infraestructura, equipos informáticos y programas que permitan el fácil acceso. En definitiva, se pretende que las Admnistraciones Públicas se conviertan en los principales usuarios de las TIC en respuesta a las expectativas derivadas de la Administración Electrónica.

En esa misma línea, según Rincón y Vergara (2020, citado en Discalzi, 2020) en la dimensión interna se propicia la reestructuración, con la finalidad de alcanzar la eficiencia a través del empleo de la tecnología y esto parte desde los trabajadores de la Entidad como de los usuarios que acuden a la misma.

Respecto a la dimensión relacional, según Armas y Armas (2011) esta dimensión tiene carácter organizativo ya que se encuentra inmersas las Administraciones Públicas y las empresas que son parte del sector privado. A su vez, se puede concretizar partiendo de la perspectiva de colaboración entre Entidades que hace la comunicación más fluida, rápida y eficiente, ya que de esta forma se intercambian los recursos con otros organismos a fin de mejorar los procesos y de trabajo y servicios.

Por otro lado, se tiene a la dimensión promoción hace referencia a desarrollo de la infraestructura y equipos indispensables para facilitar la consolidación del conocimiento, y es concebido como una las partes fundamentales que se encuentran integradas en materia del gobierno electrónico. Asimismo, se caracteriza por la introducción de la infraestructura tecnológica que tiene como fin facilitar el acceso y la divulgación.

En cuanto a la variable denominada “calidad del servicio”: Según Kerin y Hartley (2018) indican que los servicios son aquellas actividades que tienen servicios intangibles, en la que una organización o Entidad ofrece a los usuarios o consumidores. Asimismo, la calidad es valorado por los mismos, según las expectativas de acuerdo con lo que le espera y lo que se le brinda.

Según Sarmiento y Vinueza (2020) calidad de servicio es valorado en base al juicio de los clientes y su percepción respecto a las instalaciones y la eficiente prestación del servicio, el miso que generará en el usuario la confiabilidad y seguridad.

Según Carhuancho et al. (2021) un elemento importante de la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios tales como: la calidad percibida, la calidad recibida y la calidad programada. La primera se encuentra relacionada a la percepción del usuario respecto al servicio que recibe; la segunda es el servicio brindado realmente; la tercera se encuentra relacionada a las expectativas del usuario. Así también, según Larico (2022) la calidad de servicio está compuesta por mantener una atención eficiente y poder identificar las necesidades existentes y su mejora dependerá de las acciones de la entidad.

Según Izquierdo (2021) su importancia radica en que la actualidad no solo se encuentra enfocada en la empresa privada, sino también ha ido ocupando mayor relevancia en el área pública teniendo como objetivo el de servir a la ciudadanía y promover su bienestar con las prestaciones. Por tal motivo, las empresas públicas se encuentran desplegado acciones con el fin de brindar un servicio eficaz y reducir el contraste que existe entre lo que espero el usuario y lo que recibe realmente. Asimismo, las Entidades públicas deben contar con un libro de reclamaciones en la que el usuario

podrá plasmar el descontento que tiene por el servicio que no fue brindado o se realizó de forma ineficaz.

En relación al marco legal, Según PCM (2019) La calidad de servicio se encuentra normado con Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP, modificada con la RSGP N°007-2019-PCM/SGP, en la cual se emitió la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público; para el desarrollo de la norma se tuvo en cuenta los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la población 2017, así como la experiencia internacional que tuvo como finalidad la elaboración de herramientas de gestión que se aplicaron durante la implementación de la norma.

*En cuanto a la teoría de las investigaciones de la calidad de servicios,* Según Matsumoto (2014). Los modelos teóricos encontrados de calidad de servicio fueron dos en cuanto al del modelo Servqual, de la Escuela Norteamericana el mismo que agrupa cinco dimensiones (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009): se tiene en primera dimensión la Fiabilidad: entendida como la capacidad para despeñar el servicio prometido de forma eficiente, y desde el primer momento brindar el servicio asegurando confianza, efectividad que se brinde al usuario por parte de los colaboradores de la organización.

Según Parasumaran et al. (1985) en relación con la dimensión de fiabilidad tiene como finalidad garantizar un servicio óptimo y que este sea efectivo y cumpla con sus fines. A su vez, según Solano & Uzcátegui Sánchez (2017) la fiabilidad es considerada como aquella capacidad con la que se lleva a cabo el servicio de forma oportuna y exacta.

Asimismo, como segunda dimensión es la Seguridad: que viene a ser la atención y el conocimiento de los empleados y las capacidades que deben tener impartiendo confianza y credibilidad. Según Parasumaran et al. (2005) hace referencia a los conocimientos y la credibilidad que tienen los trabajadores para con los usuarios durante la atención brindada.

Como tercera dimensión se desarrolla la Empatía: se encuentra relacionada a la atención individualizada al usuario. A su vez, es considerada como el impacto que directo en el compromiso por parte de los colaboradores o servidores. Según Parasumaran et

al. (1985) Referente a la empatía, es la cualidad de ponerse en la posición del Usuario. A su vez, es comprender lo que busca y entender la forma en cómo piensa.

Por último, se tiene a la dimensión Elementos tangibles: hace referencia a la infraestructura, instalaciones, equipos personales, que pueden ser percibidas de forma directa con representaciones físicas.

Según Parasumaran et al. (1985) en lo referente a elementos tangibles está relacionado con las instalaciones físicas, en la actualidad se toma en consideración las conexiones de internet y otros aspectos relacionados a la tecnología.

Asimismo, continuando con los modelos teóricos se tiene al Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1992) renace por medio de la realización de críticas por distintos autores al modelo SERVQUAL, específicamente sobre su escala para medir posibilidades. Ahora, Cronin y Taylor (1992) consideran que es probada por distintos estudios empíricos. A su vez, se propone como un modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado en la percepción del cliente, dejando de lado las expectativas que los usuarios tienen versus lo realmente recibido. Este modelo implementa una escala con características similares al modelo SERVQUAL en la que se emplea 22 ítems, de esta forma reduce el tiempo en este proceso.

Eiglier y Langeard en 1989 implementan el modelo de "Servucción", en el cual aparece esta teoría como un intento de sistematizar la "producción", el proceso de creación y fabricación del servicio. Ahora, en cuanto a Eiglier y Langeard (1989), primera dimensión considerada es el Usuario: es el consumidor del servicio, ya que es el elemento principal, pues sin el usuario o cliente no se concretará el servicio. Como segunda dimensión el soporte físico: el mismo que tiene características similares al modelo anteriormente descrito ya que permite que el usuario pueda percibir la infraestructura, arquitectura, maquinarias y facilitar la prestación de servicios. Tercera dimensión el Personal de Contacto: se encuentra constituida por los colaboradores, empleador, servidores. Asimismo, son aquellos que se encuentran en constante contacto con el usuario. En algunas situaciones puede no existir en algunas servucciones el

compuesto del servicio que tiene como composición los 3 elementos, como por ejemplo mediante la utilización del autoservicio.

El modelo teórico que se aplicará en el presente trabajo de investigación según la pertinencia y finalidad del estudio es el modelo servqual, el mismo que se encuentra conformada por cinco dimensiones.

Respecto al vínculo que hay entre la calidad de servicio y GE según García y Montiel (2017) establece que el primero es un elemento común en los servicios que involucran a los usuarios y el gobierno electrónico constituye un mecanismo a fin de que este sea más eficiente debido a que promueve una mayor adaptabilidad y desarrollo que va de la mano con la tecnología que implica la implementación de infraestructuras e internet a fin de que los servicios brindados sean más accesibles, efectivos y a menor costo.

En esa misma línea, el gobierno electrónico implementado por las Entidades se encuentra orientadas al ciudadano dejando de lado la burocracia ya que facilitan medios electrónicos apoyados en primer lugar en el internet lo cual hacen que el usuario se encuentre en una situación más privilegiada y aumente la satisfacción en la calidad del servicio.

### III. METODOLOGÍA

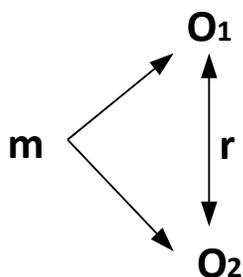
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Siendo una investigación tipo básica. Partiendo desde la perspectiva de los autores Fernández, Hernández y Baptista (2014) se encuentra orientado a la recopilación de datos, adquirir conocimientos sobre los atributos de las variables de estudio. A su vez, tiene como finalidad las búsquedas de conocimiento para mejorar las teorías científica.

En esa misma línea, según el nivel de alcance se trata de un estudio correlacional. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) establecen como objetivo el hallar el vínculo entre variables. Asimismo, el presente estudio tiene como propósito identificar el grado de nexo existente entre el GE y la calidad del servicio de los usuarios.

Atendiendo a la relación del diseño de investigación, es no experimental, transversal, descriptiva correlacional. Hernández manifiesta que la investigación con este tipo de diseño no se manipula las variables de estudio, en tanto, solo se realiza una descripción en su contexto natural. A su vez, es transversal debido a que en un momento determinado se realizará la medición de las variables.

El siguiente esquema detalla el diseño no experimental:



Significa:

M: Muestra de estudio, conformada por

O1: Gobierno electrónico

V2: Calidad de servicio a los usuarios

r : Relación entre variables

### 3.2. Variables y operacionalización

Con relación a las variables:

Variable asociada: Calidad de servicio

Variable de interés: Gobierno electrónico

En cuanto a la operacionalización de la variable (Anexo 1)

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población de estudio se define como un cúmulo de personas con cualidades similares. A su vez, cumple un rol fundamental para agrupar información. La población está constituida por 3,500 usuarios de la ONP de Cercado de Lima, 2022 atendidos en la última semana de setiembre.

Tabla 1

*Distribución de la población de usuarios de la ONP, Cercado de Lima.*

Grupo etario	Pensionistas	Asegurados	Total
18 – 30	0	250	250
30 – 50	350	540	890
50 – 80	980	1380	2360
Total	1330	2170	n = 3 500

Fuente. Base de datos de la ONP.

Criterio de exclusión: Menores con 18 años y usuarios que solicitan asesoría por primera vez.

Con relación a la muestra. Conforme a Ventura (2017) es definida como la parte representativa de la ciudadanía. En ese sentido, para el cálculo se aplicó una fórmula a poblaciones finitas, donde se toma en cuenta con los indicadores tales como: nivel de confianza =0.975%, con probabilidades de 0.5 cada una, en cuanto a la población es de 3,500 y la diferencia con el nivel de confianza, en este caso es 0.05, es con un margen de error.

En cuanto a la valoración de frecuencia y con el tamaño de muestra, arrojó:  $n_0 = 346.24$

En este proyecto, con pensionistas, asegurados y sexo se planteó un muestreo aleatorio probabilístico.

Tabla 2

*Distribución de la muestra de usuarios de la Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima*

Grupo etario	Pensionistas	Asegurados	Total
18 – 30	0	40	40
30 – 50	50	70	120
50 – 80	86	100	186
Total	136	240	n = 346

Fuente. Base de datos de la ONP

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica a aplicar en el estudio se usará la encuesta. Según Palomeo (2019), la cual tiene como finalidad recolectar datos mediante herramientas confiables que se aplicaran a la muestra de investigación.

De los instrumentos:

- a) *Escala* valorativa “Gobierno electrónico”. El presente instrumento se adaptó según el cuestionario del autor De la Cruz (2018) para medir el alcance del gobierno electrónico. Se encuentra sistematizado en cuatro dimensiones: dimensión externa, dimensión interna, promoción, promocional y relacional. A su vez, tiene 20 ítems, con una escala valorativa de respuesta con 3 valores: eficiente (1), medianamente deficiente (2), deficiente (3).
- b) *Escala* valorativa “Calidad de servicio al usuario”. El presente instrumento estuvo elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry 1993, adaptado por Descalzi (2020) si se mide la calidad del servicio de usuarios. Con una estructura en cinco dimensiones:

fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, calidad de empatía y respuesta. Maneja de 25, y su escala es de 3 niveles: Bueno (1), malo (2), regular (3).

De su confiabilidad de los instrumentos y validez

En cuanto a la validez, para Hernández y Mendoza (2018) tiene como objetivo medir las características de las variables del estudio. Para tal efecto, la validación de los instrumentos fue evaluado por el dictamen de tres expertos, los cuales tienen el grado de Maestría en Gestión Pública y Docencia Universitaria, Especialista en Asesoría de tesis y Especialidad en metodología de la investigación científica. A su vez, haciendo uso de un certificado de validación, realizaron la evaluación de los siguientes aspectos: pertinencia, relevancia, y precisión de los ítems (Anexo 03)

Respecto de la confiabilidad. Se determina el coeficiente de confiabilidad con base en el proceso de consistencia interna con la técnica de alfa de Cronbach. En ese sentido, se aplicó una prueba piloto compuesta por 20 usuarios de la ONP (Centro de atención cercado de Lima), los mismos que fueron designados mediante un muestreo probabilístico al azar simple en la cual se tuvo que los coeficientes de de la técnica antes mencionada de la escala valorativa “Gobierno electrónico” es elevado (0,768) y de la escala valorativa “Calidad del servicio” es alta (0,812). (Anexo 03)

### **3.5. Procedimientos**

Mediante un muestreo probabilístico se estableció la población y se realizó la validación de la muestra de estudio y mediante fórmula para ciudadanos finitos se realizó el cálculo realizando de la muestra. A su vez para el presente trabajo de investigación fue autorizado por la Oficina de Normalización Previsional, en el que se hizo la recopilación de información mediante la encuesta; el instrumento de recolección antes mencionado estuvo compuesta por 02 niveles valorativas, los cuales fueron adaptas y se validaron por el juicio de 3 especialistas en la materia.

Asimismo, se aplicaron instrumentos, mediante la muestra piloto, se obtuvo escala de confiabilidad elevadas; aplicando los instrumentos a los usuarios de la “Oficina de Normalización Previsional” previo consentimiento informado; por último, esta

información fue descargada en formato Excel del Google drive, para luego procesarlo en el programa estadístico SPSS v.24 y Excel 2019.

### 3.6. Método de análisis de datos

Con tablas de frecuencia y diagrama de barras se pudo describir las variables de la investigación. A su vez, la prueba estadística para escala ordinal Tau-b-Kendall y prueba no paramétrica Rho Spearman sirvieron para analizar los datos de la investigación relacional.

Para el estudio de los indicadores, se usó los siguientes baremos.

Para el análisis de la variable Gobierno electrónico, se obtuvo las siguientes escalas y rangos de puntuaciones.

Dimensiones		Niveles		
		Eficiente	Medianamente deficiente	Malo
Dim1	Dimensión externa	18 - 24	12 - 17	6 - 11
Dim2	Dimensión interna	13 - 16	8 - 12	4 - 7
Dim3	Dimensión relacional	18 - 24	12 - 17	6 - 11
Dim4	Dimensión de promoción	13 - 16	8 - 12	4 - 7
Total	Gobierno electrónico	61 - 80	41 - 60	20 - 40

De la calidad de servicio:

Dimensiones		Niveles		
		Bueno	Regular	Malo
Dim1	Fiabilidad	19 - 25	12 - 18	5 - 11
Dim2	Seguridad	19 - 25	12 - 18	5 - 11
Dim3	Elementos tangibles	19 - 25	12 - 18	5 - 11
Dim4	Calidad de respuesta	12 - 16	8 - 11	4 - 7
Dim5	Empatía	18 - 24	12 - 17	6 - 11
Total	Total Calidad de servicio	76 - 100	51 - 75	25 - 50

### **3.7 Aspectos éticos**

Tomando en cuenta el Código de ética de investigación (UCV, 2020) plasmado en la resolución del Consejo Universitario N°0126/2017-UCV, el presente trabajo de investigación se adecuó a lo establecido en dicha norma, respetando la propiedad intelectual, el anonimato y confidencialidad, los mismos que fueron utilizados con fines académicos. A su vez, solicitó autorización a cada una de las unidades de estudios en el procedimiento de recolección de datos.

#### IV. RESULTADOS

**4.1. Del objetivo general.** Determinar la relación entre el GE y la calidad de servicio en la ONP Cercado de Lima, 2022.

Tabla 3

*Asociación entre las escalas de GE y calidad de servicio.*

Tabla de contingencia		Calidad de Servicio				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Gobierno Electrónico	Deficiente	f	7	56	7	70
		%	2.0%	16.2%	2.0%	20.2%
	Medianamente deficiente	f	20	61	49	130
		%	5.8%	17.6%	14.2%	37.6%
	Eficiente	f	1	14	131	146
		%	0.3%	4.0%	37.9%	42.2%
Total	f	28	131	187	346	
	%	8.1%	37.9%	54.0%	100.0%	

Fuente: Matriz de escalas y puntuaciones de las variables en estudio (anexo 07)

#### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aprox. <sup>b</sup>	Significación aprox.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.562	0.032	17.669	0.000
N de casos aceptados		346			

**Interpretación:** Muestra que en la tabla 3, que el 37,9% de usuarios encuestados perciben un nivel eficiente del GE y un nivel bueno respecto a la calidad de servicio, mientras que el 17.6% perciben un nivel medianamente de deficiencia del GE y un nivel regular respecto a la calidad de servicio. Asimismo, el 2% consideran que el GE es deficiente y la calidad de servicio es malo. Además, según el coeficiente denominado Tau-b de Kendall, pudo determinarse la asociación significativa (p-valor = 0,000 menor al 1%), además se determina una correlación directa de nivel moderada (T=0,562) entre el GE y la calidad del servicio en la ONP.

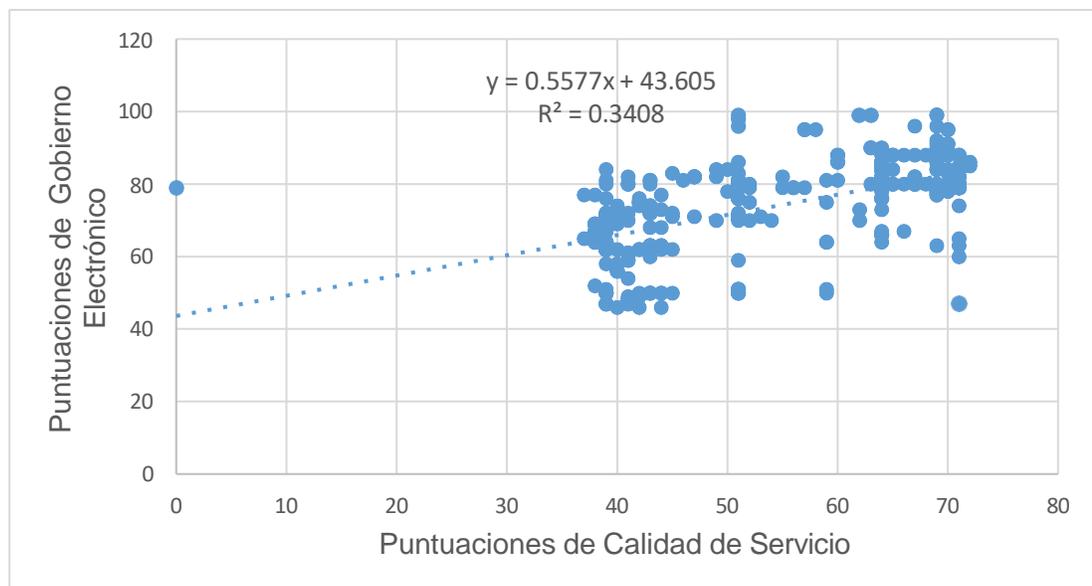


Figura 1

*Separación entre las puntuaciones de GE y calidad de servicio.*

**Interpretación:** Según la figura 1 en la medida en que las puntuaciones del manejo de gobierno electrónico añaden también la calidad de servicio. El coeficiente de la pendiente ( $m=0,557$ ) de la ecuación lineal resulta positivo, ello se encuentra sustentando en la directa correlación entre los indicadores de estudio. La regresión lineal permitirá afirmar que el coeficiente de determinación ( $r^2 = 0,3408$ ) manifiesta que el 34,8% de la calidad de servicio se encuentra afectada por el gobierno electrónico.

## 4.2. Análisis descriptivo de variable

Del objetivo específico 1: Analizar el nivel eficiencia del GE de la Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima, 2022.

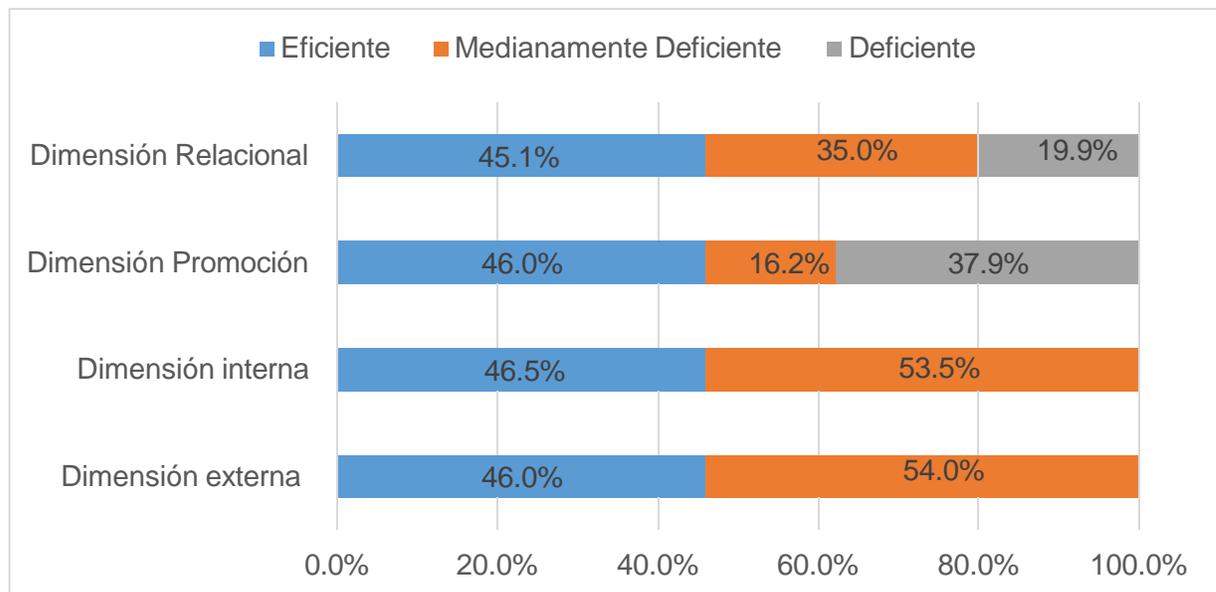
Tabla 4

*Escalas del manejo de gobierno electrónico en la ONP*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	146	42.2%
Medianamente deficiente	130	37.6%
Deficiente	70	20.2%
Total	346	100.0%

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones del gobierno electrónico (anexo 07)

**Interpretación:** Conforme con la tabla 4, el 42,2 % de los usuarios de la ONP valoran al gobierno electrónico como eficiente, mientras que el 57,8 % lo evalúa como medianamente deficiente y deficiente.



Figura

2 Niveles de GE según dimensiones

**Interpretación:** Se observa que, en la segunda figura, se interpreta el nivel de eficacia del GE, según las dimensiones del proyecto, en el caso de la dimensión relacional resulta que el 45.1% de los usuarios encuestados considera que es eficiente, mientras que el 54.9% considera que es medianamente deficiente y deficiente. En cuando a la dimensión promoción resulta que el 46% de los clientes encuestados considera que es eficiente, mientras que el 53.9% considera que es medianamente deficiente y deficiente. A su vez, respecto de la dimensión interna el 53.5% de los clientes encuestados considera que es medianamente deficiente, mientras que el 46.5% considera que es eficiente. Por último, en lo referente con la dimensión externa el 54% de los clientes encuestados considera que es medianamente eficiente, mientras que el 46% considera que es eficiente.

Del objetivo específico 2: Describir la calidad de servicio en la Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima, 2022.

Tabla 4

*Escalas del manejo de la calidad de servicio en la ONP*

Nivel	frecuencia	porcentaje
Bueno	187	54.0%
Regular	131	37.9%
Malo	28	08.1%
Total	346	100.0%

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones del gobierno electrónico (anexo 07)

**Interpretación:** En la tabla 5, se aprecia que el 54 % de aquellos usuarios encuestados refieren que la calidad de servicio está en un nivel buena, en tanto solo el 46 % lo considera entre regular y malo.

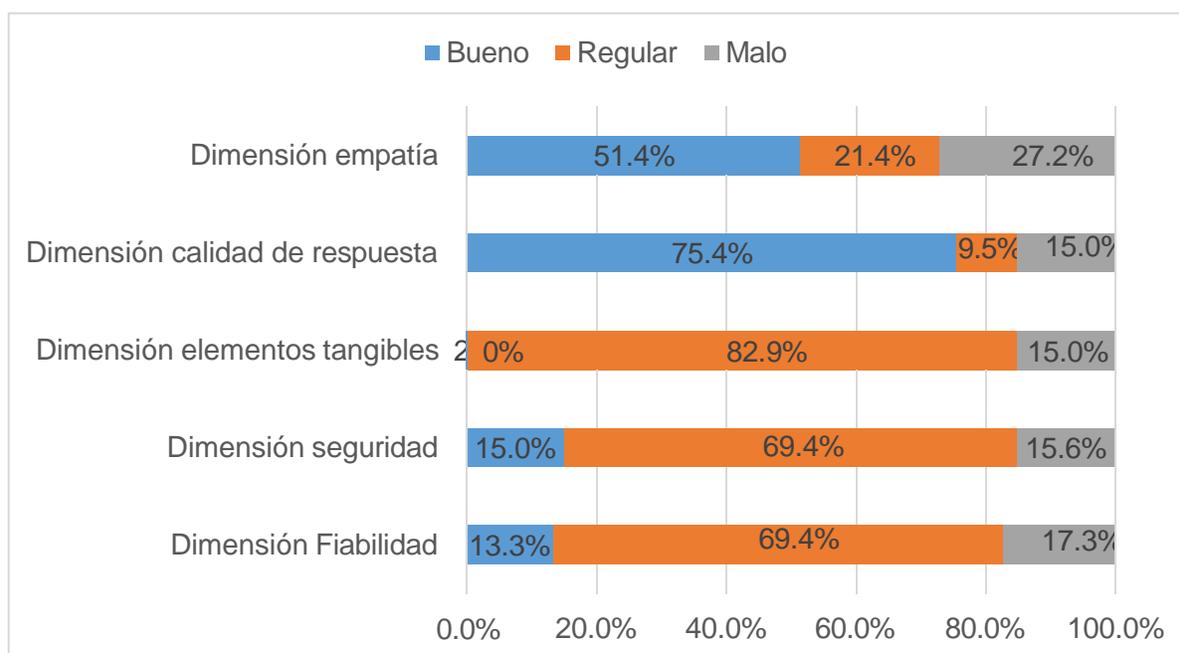


Figura 2

*Escalas de calidad de servicio según dimensiones*

**Interpretación.** En la segunda figura, se indica el nivel de eficacia de la calidad de servicio, según las dimensiones, en el caso de la dimensión empatía resulta que un 51.4% de los usuarios encuestados lo considera como bueno, mientras que 48.6%

considera entre regular y malo. Respecto a la dimensión calidad de respuesta el 75.4% lo considera como bueno, mientras que 24.5% lo considera entre regular y malo. A su vez, respecto a la dimensión elementos tangibles el 97.9% lo considera entre regular y malo, mientras que el 2% como bueno. Asimismo, en relación a la dimensión seguridad el 85% lo considera entre regular y malo, mientras que el 15% como bueno. En esa misma línea, respecto a la dimensión fiabilidad el 86.7% lo considera entre regular y malo, mientras que el 13.3% como bueno.

#### 4.3. Análisis correlacional.

Del objetivo específico 3: Determinar el vínculo entre la dimensión externa y la calidad de servicio en la ONP Cercado de Lima.

Tabla 5

*Colaboración entre los niveles del GE y calidad de servicio.*

Tabla de contingencia		Calidad de Servicio				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Dim. Externa	Deficiente	f	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medianamente deficiente	f	27	112	48	187
		%	7.8%	32.4%	13.9%	54.0%
	Eficiente	f	1	19	139	159
		%	0.3%	5.5%	40.2%	46.0%
Total	f	28	131	187	346	
	%	8.1%	37.9%	54.0%	100.0%	

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones del gobierno electrónico (anexo 07)

#### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.595	0.037	15.442	0.000
N de casos aceptados		346			

**Interpretación:** En la quinta tabla el 40.2% de los usuarios a los que se les aplicó la encuesta perciben un nivel eficiente del GE y bueno en lo referente a la calidad de servicio, en tanto, el 32.4% percibe un grado medianamente deficiente y regular respecto a la calidad de servicio. Asimismo, un 7.8% percibe un nivel deficiente del GE y un mal nivel en cuanto a la calidad de servicio. Asimismo, en base al coeficiente Tau-b-Kendall se determinó que existe una asociación significativa (p-valor = 0,000 menor al 1%), además se determina de una correlación directa de grado moderada (T=0,595) entre la dimensión externa del GE y la calidad del servicio en la ONP.

Del objetivo específico 4: Determinar la relación entre la dimensión interna y la calidad del servicio de la ONP Cercado de Lima

Tabla 6

*Asociación entre los grados de GE y calidad de servicio.*

Tabla de contingencia		Calidad de Servicio				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Dim. Interna	Deficiente	f	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medianamente deficiente	f	26	113	46	185
		%	7.5%	32.7%	13.3%	53.5%
	Eficiente	f	2	18	141	161
		%	0.6%	5.2%	40.8%	46.5%
Total	f	28	131	187	346	
	%	8.1%	37.9%	54.0%	100.0%	

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones del gobierno electrónico (anexo 07)

#### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aprox. <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b-Kendall	0.600	0.038	15.437	0.000
N de casos aprobados		346			

**Interpretación:** En la sexta tabla el 40.8% de los usuarios encuestados manifiestan un nivel eficiente del gobierno electrónico y bueno en cuanto a la calidad de servicio; el 32.7% un nivel medianamente deficiente y regular para la calidad de servicio. Asimismo, un 7.5% declaran un nivel deficiente del GE y malo respecto a la calidad de servicio. Además, según el coeficiente Tau-b-Kendall, se fijó que hay una asociación significativa (p-valor = 0,000 menor al 1%), además se determina una correlación directa de nivel moderada (T=0,600) entre la dimensión interna del GE y la calidad del servicio en la ONP.

Del objetivo específico 5: Determinar el vínculo que existe entre la dimensión relacional y la calidad de servicio la ONP Cercado de Lima.

Tabla 7

Asociación entre los grados de GE y calidad de servicio.

Tabla de contingencia		Calidad de Servicio				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Dim. Relacional	Deficiente	f	22	97	12	131
		%	6.4%	28.0%	3.5%	37.9%
	Medianamente deficiente	f	4	16	36	56
		%	1.2%	4.6%	10.4%	16.2%
	Eficiente	f	2	18	139	159
		%	0.6%	5.2%	40.2%	46.0%
Total	f	28	131	187	346	
	%	8.1%	37.9%	54.0%	100.0%	

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones del gobierno electrónico (anexo 07)

#### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b- Kendall	0.643	0.033	19.876	0.000
N de casos aceptados		346			

**Interpretación:** Se observa en la séptima tabla, el 40.2% referente a los usuarios encuestados perciben un nivel eficaz del GE y bueno en relación a la calidad de servicio, en tanto, el 4.6% percibe un nivel medianamente deficiente y regular referido a la calidad de servicio. Asimismo, un 6.4% percibe un nivel deficiente del GE y malo en referencia a la calidad de servicio. Además, según el coeficiente Tau-b-Kendall, se determinó que existe una colaboración significativa (p-valor = 0,000 menor al 1%), además se determina una correlación directa de nivel moderada (T=0,643) entre la dimensión relacional del GE y la calidad del servicio en la ONP.

Del quinto objetivo: Determinar la relación que existe entre la dimensión promoción la calidad de servicio de la ONP Cercado de Lima.

Tabla 8

Asociación entre los grados de GE y calidad de servicio

Tabla de contingencia		Calidad de Servicio				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Dim. Promoción	Deficiente	f	2	58	9	69
		%	0.6%	16.8%	2.6%	19.9%
	Medianamente deficiente	f	24	57	40	121
		%	6.9%	16.5%	11.6%	35.0%
	Eficiente	f	2	16	138	156
		%	0.6%	4.6%	39.9%	45.1%
Total	f	28	131	187	346	
	%	8.1%	37.9%	54.0%	100.0%	

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones del gobierno electrónico (anexo 07)

#### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aprox. <sup>b</sup>	Significación aprox.
Ordinal por ordinal	Tau-b-Kendall	0.538	0.034	16.678	0.000
N de casos aprobados		346			

**Interpretación:** Se observa que en la octava tabla el 39.9% de los clientes encuestados se muestra un nivel eficiente del GE y bueno en lo referente a la calidad de servicio; el 16.5% percibe un grado medianamente deficiente y regular respecto a la calidad de servicio. Asimismo, un 0.6% percibe un nivel deficiente del GE y malo en cuanto a la calidad de servicio. Aunado a ello, según el coeficiente Tau-b-Kendall, se determinó que existe una colaboración significativa ( $p$ -valor = 0,000 menor al 1%), además se determina una correlación directa de nivel moderada ( $T=0,538$ ) entre la dimensión promoción del GE y la calidad del servicio en la ONP

#### 4.4. Prueba de hipótesis

Hipótesis por estimar:

H0: La tendencia de los datos corresponde a una distribución normal

Hi: La tendencia de los datos no corresponde a una distribución normal

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Rechazar H0 cuando la significación de “p” resulta menor que  $\alpha$ .

Estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnova, debido a que la muestra fue mayor a 50 elementos.

Test de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0.179	346	0.000
Calidad de servicio	0.152	346	0.000

**Interpretación:** Se puede apreciar que se rechaza la hipótesis nula H0, afirmando que la distribución de las variables adolecen de normalidad, ello en base a los resultados donde se puede observar que estas variables muestran un grado de significancia de  $p = 0,000 < 0,05$ , asimismo, el empleo de la prueba no paramétrica de Rho ( $\rho$ ) Spearman se justifica proceder con el contraste de hipótesis mediante.

Tabla 10

*Prueba de idoneidad Rho de Spearman de gobierno electrónico y la calidad de servicio.*

	Estadístico	Calidad de servicio
Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación sig. (bilateral)	0.600
	N	346

**Interpretación.** Considerando los datos se prueba una reciprocidad positiva alta (Rho=0,600) y significativa (P-valor 0,000 < 0,05) entre el GE y calidad de servicio, desde la percepción de los 346 usuarios de la ONP, Cercado de Lima.

Tabla 11

*Tabla de resumen de las recopilaciones específicas: Correlación Rho-Spearman entre las dimensiones de GE y la calidad de servicio*

	Dimensiones	Coefficiente de correlación	Calidad de servicio
Dimensiones de GE	Dimensión externa	Rho	0,455
	Dimensión interna	Rho	0,604
	Dimensión relacional	Rho	0,627
	Dimensión promoción	Rho	0,565

Fuente: Base de datos del estudio

**Interpretación:** En la tabla 11, se determina que:

Hay una correlación positiva de nivel moderado ( $Rho=0,455$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión externa y la calidad de servicio desde la percepción de los 346 usuarios de la ONP, Cercado de Lima.

Existe una correlación positiva de nivel moderado ( $Rho=0,604$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión interna y la calidad de servicio desde la percepción de los 346 usuarios de la ONP, Cercado de Lima.

Existe una correlación positiva de nivel moderado ( $Rho=0,627$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión relacional y la calidad de servicio desde la percepción de los 346 usuarios de la ONP, Cercado de Lima.

Existe una correlación positiva de nivel moderado ( $Rho=0,565$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión promoción y la calidad de servicio desde la percepción de los 346 usuarios de la ONP, Cercado de Lima.

## V. DISCUSIÓN

En el ámbito general, en la actualidad las entidades públicas han tenido mayor presencia y relevancia en la implementación del gobierno electrónico aprobado por

Decreto legislativo N° 1412 del gobierno digital. De esta forma, el estudio del gobierno electrónico cobra importancia, en tanto la implementación del mismo facilita a la población el acceso a la administración pública. Según CEPAL (2014) identifica grandes beneficios como, por ejemplo: accesibilidad, transparencia, reducción de tiempo y esfuerzo entre otros, con la finalidad de brindar una mejor calidad del servicio otorgada a la ciudadanía y se realice de forma eficiente. Por otro lado, respecto a la relevancia científica de la presente investigación radica en que existe insuficientes investigaciones acerca del gobierno electrónico en una Entidad Pública que se encuentra enfocado en su gran mayoría a los adultos mayores, los mismos que paulatinamente se están adaptando a los cambios tecnológicos. A su vez, mayoría de antecedentes previos se encuentran enfocados en entidades que brindan servicios a ciudadanos a nivel general.

Frente a la formulación del problema ¿Qué relación existe entre el GE y la calidad del servicio en usuarios de la ONP, ¿Cercado de Lima, 2022?, se determinó que existe relación entre el GE y la calidad de servicio. Entre los resultados encontrados se ha evidenciado que, el 37.9% de los usuarios manifiestan un nivel eficiente del gobierno electrónico. Asimismo, se demostró que existe una correlación directa y moderada entre el GE y la calidad de servicio.

La aplicación de encuestas a la muestra fueron principalmente las limitaciones del estudio, debido a que se realizaron de forma física y al tratarse en su mayoría de personas con diversas dificultades como por su avanzada edad; se les brindó el apoyo de forma individualizada a fin de poder facilitar el llenado del instrumento. En cuanto a sus fortalezas, el instrumento se validó por un juicio de expertos, donde, se aplicó una prueba piloto que verificó la confiabilidad del instrumento

Con relación a la validez externa de la investigación, se obtuvo como resultados que son generalizables a los usuarios que acceden a los servicios brindados por la ONP,

dado a que aplicó a una muestra representativa. Al emplearse una muestra probabilística estratificada, en la que su finalidad es disminuir el error estándar del estimador se pudo lograr que todos los usuarios, recogidos mediante la técnica del muestreo, tuvieran la misma oportunidad de participar.

De otra forma, existen diversas teorías en relación al estudio del GE en diversos sectores y Entidades del Estado tal como los estudios de Acevedo (2021), Corbeñas (2020) y De la Cruz (2018). Sin embargo, no existen antecedentes previos enfocados al ámbito del sistema pensionario y además que se encuentren enfocados a los adultos mayores que permitan comparar teoría y metodología.

A propósito de los resultados obtenidos, a continuación, se presentan los siguientes hallazgos los cuales fueron contrastados con los antecedentes a la luz de las teorías.

De acuerdo con el objetivo general. La finalidad de la presente investigación se orientó a atender la relación que existe entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio, se pudo encontrar que hay una correlación directa de nivel moderada ( $T=0,562$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Es decir, que hay una relación entre ambas variables de estudio. Esto se interpreta que el gobierno electrónico, que es entendido los como avances tecnológicos que coadyuvan al desarrollo a favor de los usuarios ya que impacta positivamente en la calidad de servicio que se brinda. Ahora, frente a lo descrito se rechaza la hipótesis nula, aceptando de esta forma, la hipótesis de investigación, en la cual refiere que existe relación entre el GE y la calidad de servicio en la Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima. Estos resultados son concordados por Corbeñas (2020) quién concluye, en su investigación, que hay una relación afirmativa entre las variables satisfacción laboral y GE según la percepción de los usuarios encuestados en la Municipalidad de Castilla, Piura. A su vez según Acevedo (2021) concluyó que, según el análisis realizado el valor del coeficiente de  $Rho=0,842$  siendo una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se pudo determinar que una Entidad Pública que implementa la transformación digital busca satisfacer las necesidades de los usuarios. En esta misma línea, se tiene a De la Cruz (2018) que su investigación concluyó que existe una correlación del coeficiente de Spearman  $r=0,724$ , por lo tanto, existe una correlación moderada y positiva entre el GE y satisfacción al usuario. En tal sentido bajo lo referido por García y Montiel (2017) establece que la calidad de servicio es un elemento común en los usuarios y esta se encuentra relacionada con el gobierno debido a que, con la

implementación de infraestructuras e internet, respecto de los servicios que otorgan las entidades es el usuario quien tiene mayor acceso.

Del objetivo específico 1. Se describió que el GE está en un nivel medianamente deficiente y deficiente, según el 57.8% de la opinión percibida por los usuarios encuestados, esto quiere decir, que, a pesar de los esfuerzos y mejoras implementadas por la Entidad, aún existen ciertos aspectos por mejorar, tomando en consideración que estas mejoras realizadas se encuentran dirigidas en su gran mayoría a adultos mayores que se encuentran acoplado a los avances tecnológicos actuales. Este resultado guarda relación con Corbeñas (2020) quién en su trabajo concluye que la implementación del GE se ha desarrollado a un nivel medio según la percepción del 77% de los clientes encuestados. En tal sentido, bajo lo referido por Cepal (2014) que establece que el gobierno se encuentra vinculado estrechamente con los ciudadanos, en tanto facilita realizar diversas gestiones, tener más acercamiento a la Administración Pública y la implementación del GE permite tener un acceso igualitario de la información. A su vez, mejora la comunicación y coordinación entre las Entidades a fin de brindar un servicio al usuario de forma oportuna y eficiente.

Del objetivo específico 2. Respecto a la descripción de la calidad del servicio que se brinda en la ONP, desde la perspectiva de los usuarios, se encontró que el 91.9% considera que la calidad de servicio es bueno, esto quiere decir, que los servicios brindados por la Entidad se encuentran acorde a lo que el usuario espera y se cumple con los diferentes aspectos como, la empatía, calidad de respuesta, fiabilidad por parte de los servidores hacia los usuarios. A su vez, los elementos tangibles (infraestructura, equipos tecnológicos) por parte de la Entidad. Este resultado guarda relación con De la Cruz (2018) quién realizó un estudio sobre el GE y la calidad de atención al usuario en el BN en que se llegó a la conclusión que existe una correlación entre ambas variables. Asimismo, que el GE favorece a la calidad de atención a los usuarios logrando un servicio oportuno. En ese mismo sentido, según lo referido por Kerin y Hartley (2018) establecen que la calidad de servicio es lo que la Organización o Entidad ofrece a los usuarios o consumidores según las expectativas de los mismos de acuerdo a lo que espera y lo que se le brinda. En esa misma línea Vargas (2019) la calidad de servicio ha presentado

mayor relevancia en sector público y privado teniendo como finalidad el de servir a la ciudadanía y promover su bienestar con los servicios brindados.

Del objetivo específico 3. Respecto a la relación que existe entre la dimensión externa y la calidad de servicio, se determinó que existe una correlación directa y moderada ( $Rho = 0,595$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) esto quiere decir, que la implementación de portales web, chat, entre otros, impactan de forma positiva con la calidad de servicio brindada por la Entidad a los clientes debido a que trae como consecuencia sean más accesibles, transformadoras y moderas. De lo antes mencionado se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó la hipótesis donde hace referencia que hay relación entre la dimensión externa y la calidad de servicio en la ONP, Cercado de Lima. Según los hallazgos de Campana (2022) concluyó que hay una correlación positiva alta ( $Rho = 0,720$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión externa y simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital. Desde la percepción de Armas y Armas (2011) establece que dicha dimensión está relacionada a las herramientas tecnológicas que se encuentran implementadas para la prestación de servicios que brindan las Entidades Públicas, un claro ejemplo es la implementación de páginas web, foros, chat entre otros. Por tal motivo, tiene un gran impacto en las Entidades Públicas que resultan un gran cambio a fin de transformar las Instituciones del Estado.

Del objetivo específico 4. En cuanto a la relación planteada entre la dimensión interna y calidad de servicio se ha determinado que existe una correlación positiva ( $Rho = 0,600$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), esto quiere decir, que es importante la reestructuración con el fin de alcanzar la eficiencia a través de la tecnología que se encuentran directamente relacionados a los trabajadores y los usuarios que acuden por algún servicio. De lo antes descrito se rechaza la hipótesis nula, y acepta la hipótesis donde explica la relación existente entre la dimensión externa y la calidad de servicio en la ONP, Cercado de Lima. Según la investigación realizada por Campana (2022) hay una correlación positiva moderada ( $Rho = 0,690$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión interna y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital. Desde la perspectiva de Discalzi (2020) establece que la dimensión interna se encuentra dirigida

a la implementación de la tecnología y que el verdadero cambio se observa con el uso de las mismas. Por lo tanto, se hace necesario que las Entidades inviertan en infraestructura, equipos informáticos y programas que permitan el fácil acceso.

Del objetivo específico 5. Respecto a la relación existente entre la dimensión relacional y calidad de servicio, se determinó que existe una correlación positiva ( $Rho = 0,643$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), entonces la correlación es además significativa. Esto significa, que existe un carácter organizativo entre las diversas entidades que tienen como finalidad el intercambio de recursos para brindar un mejor servicio al usuario ya que esta colaboración permite que el servicio sea oportuno. Por ende, se rechaza la hipótesis nula, y acepta la hipótesis de investigación, donde hace referencia que existe relación entre la dimensión relacional y la calidad de servicio en la Oficina de Normalización Previsional. Estos resultados son corroborados con Descalzi (2019) que concluye que, el GE incide significativamente en la calidad del servicio al ciudadano respecto a la prueba de Rho de Spearman de 0.519 que mostró una correlación positiva considerable y el Sig. (Bilateral) fue de 0.000. Desde la perspectiva de A su vez, desde la percepción de Armas y Armas (2011) establece que esta dimensión tiene carácter organizativo ya que se puede concretizar partiendo de la perspectiva de colaboración entre las Entidades que hace que la economía sea más rápida, fluida y eficiente a fin de intercambiar recursos con otras Entidades.

Del objetivo específico 6. De la relación que hay entre la dimensión promoción y la calidad de servicio, se determinó que existe una asociación moderada alcanzando ( $Rho = 0,538$ ) entre la variable y la dimensión mencionada y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ), entonces la correlación es además significativa. Ello, significa que existe una consolidación respecto a la infraestructura tecnológico y la aplicación de los mismos a partir de una divulgación y fácil al acceso a los usuarios. De ello se puede advertir que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde hace referencia que existe relación entre la dimensión externa y la calidad de servicio en la Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima. Según los hallazgos por Descalzi (2019) arribó a la conclusión que la dimensión promoción del GE tiene incidencia en la calidad de servicio a la población en el SAT en función a la prueba de  $Rho=0.494$  que

mostró una correlación positiva media y el Sig. (Bilateral)=0.000. En tal sentido, bajo lo referido por Discalzi (2019) hace referencia al desarrollo y equipos que resultan indispensables para facilitar la consolidación del gobierno electrónico. A su vez, se caracteriza por la introducción de la infraestructura tecnológica que tiene como objeto facilitar el acceso y divulgación.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Del objetivo general se concluye que, existe una correlación directa de nivel moderada ( $T=0,562$ ) y significativa ( $p$ -valor = 0,000 menor al 1%) entre el GE y la calidad de servicio de acuerdo a la percepción de los usuarios la oficina de normalización previsional, Cercado de Lima.

**Segunda.** Del objetivo específico 01, se concluye que el 57.8% de los usuarios a los que se les aplicó la encuesta perciben al gobierno electrónico con un nivel medianamente deficiente y deficiente y el 42.2% lo valora como eficiente; encontrándose aspectos por mejorar en sus dimensiones, relacional, promoción, interna y externa al ser percibidas como medianamente deficiente y deficiente.

**Tercera.** Del segundo objetivo específico, se concluyó que el 54% de los usuarios encuestados perciben la calidad de servicio con un nivel bueno y el 46% entre un nivel regular y malo; encontrándose aspectos por mejorar en sus dimensiones, elementos tangibles, seguridad y fiabilidad debido que fueron valorados como medianamente deficiente y deficiente.

**Cuarto.** Del tercer objetivo específico, se concluye que hay una correlación directa de nivel moderada ( $T=0,595$ ) y significativa ( $p$ -valor = 0,000 menor al 1%) entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad de servicio.

**Quinto.** Del cuarto objetivo específico, concluye que existe una correlación directa de nivel moderada ( $T=0,600$ ) y significativa ( $p$ -valor = 0,000 menor al 1%) entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad del servicio.

**Sexto.** De acuerdo al quinto objetivo específico, se concluye que existe una correlación directa de nivel moderada ( $T=0,643$ ) y significativa ( $p$ -valor = 0,000 menor al 1%) entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad del servicio.

**Séptimo.** De acuerdo al quinto objetivo específico, se concluyó que hay una

correlación directa de nivel moderada ( $T=0,538$ ) y significativa ( $p$ -valor = 0,000 menor al 1%) entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la calidad del servicio.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero.** Al Director general de la oficina de tecnología informática innovación y desarrollo Jose Hamblett Villegas Ortega, proponer la implementación de un sistema digital denominado alerta previsional a fin de notificar al usuario sobre el estado de trámite en tiempo real mediante mensaje o correo electrónico respecto a solicitudes de pensión de jubilación teniendo como directriz el plan de gobierno digital, con la implementación de este sistema se evitará aglomeraciones en los centros de atención y el usuario puede verificarlo las solicitudes presentadas sin que sea necesario acudir a una oficina y no sea necesario desplazarse.

**Segundo.** Al Director general de la oficina de tecnología informática innovación y desarrollo Jose Hamblett Villegas Ortega, se recomienda mejorar las diversas plataformas digitales y permitan la inserción de personas con discapacidad visual y auditiva teniendo como directriz el plan de gobierno digital. Aspecto que permitirá que los asegurados o pensionistas que padecen de alguna discapacidad puedan tener facilidad en el acceso de servicios digitales e igual de información.

**Tercero.** Al área de gestión de afiliados se le recomienda realizar mejoras e implementar formularios físicos y flyer informativos en formato braille a fin de que las personas con discapacidad que acuden a los centros de atención puedan sentirse autosuficientes e inclusivos sin que sea necesario el apoyo de terceros.

**Cuarto.** Al Director general de la oficina de tecnología informática innovación y desarrollo Jose Hamblett Villegas Ortega, se recomienda mejorar implementar como mejora el apoyo o guía virtual que permita al asegurado o pensionista tenga una asesoría a través de (chat,voz o videos) a fin de que cuando tenga acceso a las diversas plataformas digitales pueda tener mayor facilidad acceso e interacción, teniendo en cuenta que por su avanzada de edad en su mayoría no se encuentran familiarizados con las tendencias actuales en la tecnología. Para su mejora se tomará como directriz al plan de gobierno digital.

**Quinto.** A los futuros investigadores se le recomienda plantear una investigación cualitativa que se encuentra enfocada a usuarios y a trabajadores a fin de obtener la

percepción de ambas poblaciones y de esta forma plantear una propuesta estratégica que permita realizar mejoras en la Entidad.

## REFERENCIA

- Acevedo, G. (2021). *Gobierno electrónico y atención al ciudadano en el Poder Judicial, Lima 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72092>
- Arce ,J. (2022). *El Gobierno electrónico en la atención al usuario SUNARP Lima,2018-2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86148>
- Arguelles, T.E. (2022). Las etapas del desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Revista científica SCIELO*,10(24), 12-28. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2022.24.81028>.
- Armas, U. R. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. Reseachgate. [https://www.researchgate.net/publication/227432076\\_GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_FASES\\_DIMENSIONES\\_Y\\_ALGUNAS\\_CONSIDERACIONES\\_A\\_TENER\\_EN\\_CUENTA\\_PARA\\_SU\\_IMPLEMENTACION](https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION)
- Barragan, M., Guevara,V. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 09(19),110-127. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>
- Campana, M. (2021). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote,2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88539>
- Carhuancho, I. M., Nolazco, F. A., Guerrero B, M., y Silva S, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista venezolana De Gerencia*, 26 (5), 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Carrera et al. (2021). The reliability in the quality of a product or service of a Company. *Digital publisher*. 6(01), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Carrera, M., Valenzuela, P. K., y Gómez. X., G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Digital Publisher CEIT*. 6(6-1), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Chica, V. S (2011). *Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3776682>

- Cobeñas, M. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Castilla, Piura*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43542>
- Comisión económica para América Latina y el Caribe (2014). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Editorial Cepal. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>
- Criado et al. (2002). *La necesidad de teorías sobre gobierno electrónico. Una propuesta integradora*. Library. <https://1library.co/document/y6x614gy-necesidad-teoria-s-gobierno-electronico-propuesta-integradora.html>
- Criado, G.I., Ramilo, A.C y Salvador, S. M. (2022). *La necesidad de teoría(s) sobre gobierno electrónico*. [conferencia]. una Propuesta integradora reforma del estado y modernización de la administración pública "gobierno electrónico", Caracas, Venezuela. [https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio%20Electronico/la-necesidad-de-teoria\(s\)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora](https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio%20Electronico/la-necesidad-de-teoria(s)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora).
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*. 56(3), 55-68. <https://www.jstor.org/stable/1252296>
- Dávila, W. (2022). *Simplificación administrativa y gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95262#:~:text=Se%20concluy%C3%B3%20que%2C%20el%20gobierno,inversa%20muy%20baja%20entre%20las>
- De la Cruz Galarza, J. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, Sede San Borja, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29773>
- Decreto Ley 1412. (2018, 13 de setiembre). Congreso de la República. Diario oficial el peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Decreto Supremo 103-2022. (2022, 21 de agosto). Presidencia de Consejo de Ministros. Diario oficial el Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-moderniz-decreto-supremo-n-103-2022-pcm-2097747-1>

- Descalzi, Santos, L. (2020). Gobierno electrónico y su incidencia en la calidad del servicio al ciudadano en el SAT, Lima 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84229>
- El peruano. (2018). Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital. Diario oficial del bicentenario. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decretosupremo-que-crea-la-plataforma-digital-unica-del-est-decreto-supremo-n-033-2018-pcm-1629595-1/>
- Espinoza, E., Henríquez, M. y Villanueva, G. (2019). Opportunities for using information and communication technology (ICT) for strengthening campaigns against anemia in Peru. *Revista acta médica Peruana*, 36(2), 152-156. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172019000200012&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172019000200012&script=sci_abstract&tlng=en)
- Flores, C.L (2020). La alfabetización digital en el público adulto mayor. Un acercamiento desde la comunicación de las relaciones públicas en Perú. *Revista científica de comunicación*. 11(2),65-80. DOI: [10.31207/rch.v11i2.239](https://doi.org/10.31207/rch.v11i2.239).
- García, M. G y Montiel, V. L. (2017) Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación. *Revista científica SCIELO*,4(3), 21-36. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2631-27862017000300021](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862017000300021)
- Gastón, C. y Naser, A. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. CEPAL. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Goede, M. (2019) E-Estonia: The e-government cases of Estonia, Singapore and Curacao. *Archives of Business Research*,07(02),216-227. <https://doi.org/10.14738/abr.72.6174>.
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México, D.F: McGraw-Hill Education. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>

- Izquierdo, E.J. (2021). The quality of service in public administration. *Revista científica horizonte empresarial*. 8 (1). <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jijena, L.R. (2016) Gobierno Electrónico, Transformación Tecnológica del Gobierno y Derecho. *Foro jurídico PUCP*, 15, 199-213.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19846/19887>
- Kerin, R. y Hartley, S. (2018). Marketing. Décimo Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Larico, Q. B. (2022). Calidad del servicio en restaurantes de Cañete – Perú. *Revista venezolana de Gerencia* 27(7), 556-571.  
<https://doi.org/10.52080/rvqluz.27.7.37>
- Martinez, J. (2018). Gobierno electrónico municipal. *Revista de tecnología y sociedad*, 15 (8), 123-142. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-36072018000300039](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-36072018000300039)
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas* (34), 181-209. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci_abstract)
- OCDE. (2005). E-gobierno para un mejor gobierno. España: Edita Instituto Nacional De Administración Pública. <https://www.aoc.cat/wp-content/uploads/2014/09/manualegobierno-para-un-mejor-gobierno.pdf>
- Parasumaran, A. Zeithaml, V y Berry L. (1985) A conceptual modelo of servisse quality and its implications future research, *JSTOR* 49.  
<https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Parasumaran, A. Zeithaml, V. Berry L. (1985) A conceptual modelo of servisse quality and its implications future research, *JSTOR* 49.  
<https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: una escala de elementos múltiples para evaluar la calidad del servicio electrónico. *Revista de investigación de servicios*, 7 (3), 213-233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Rucoba , M. (2020). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa en el DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César

Vallejo].

Repositorio

UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40747>

Sarmiento, Orna, D. y Vinueza Martínez, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica del Amazonas*. 3(5), 54-66. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>

Ventura, J. (2017). ¿Population or simple? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649. <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948>

Jijena, L.R. (2016) Gobierno Electrónico, Transformación Tecnológica del Gobierno y Derecho. *Foro jurídico PUCP*, 15, 199-213. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19846/19887>

**Anexo 01:** Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN
V <sub>1</sub> : Gobierno electrónico	Es una gestión al servicio del ciudadano que necesariamente cambiará el modelo tradicional de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en la cadena de valor de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, p.17)	Mediante la aplicación de la escala valorativa: Gobierno electrónico y su impacto en la calidad de servicio a los usuarios, se determinó la eficacia en sus dimensiones externa, promoción, relacional, interna.	La dimensión externa	Presencia	01-02	Escala de medición:  Ordinal  Niveles de medición:  <b>Eficiente</b> 61 - 80  <b>Medianamente deficiente</b> 41 – 60  <b>Deficiente</b>  20 - 40
				Interacción	03	
				Transacción	04	
				Transformación	05	
			La dimensión interna	Participación democrática	06	
				formación y motivación de los empleados.	07-08	
			La dimensión relacional	Cultura administrativa	09-10	
				Transacción	11-12	
				Transformación	13-14	
			La dimensión promoción	Participación democrática	15-16	
cambios organizativos	17					
promoción de las infraestructuras para facilitar el acceso.	18-19					
promoción de una cultura adecuada a los nuevos paradigmas y retos que plantean las TIC.	20					
V <sub>2</sub> : Calidad	Definición conceptual. -	Definición operacional:	Fiabilidad	- Cumplimiento de promesas por parte de la organización.	01-02	<b>Escala de medición:</b>

del Servicio	La calidad del servicio es la diferencia entre la calidad esperada y la calidad experimentada. La primera es fomentada por aquello que proyecta la organización y las necesidades de los clientes; la segunda está compuesta por las dimensiones: calidad técnica (qué se da) y calidad funcional (cómo se da), las cuales influyen en la percepción del cliente (Grönroos. 1994, p.38)	Mediante la aplicación de la escala valorativa: Calidad de servicio a los usuarios, se determinará la eficacia en sus dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía, elementos intangibles.		- Interés en la resolución de problemas.	03	<p>Nominal</p> <p><b>Niveles de Medición:</b></p> <p><b>Bueno</b> 76 - 100</p> <p><b>Regular</b> 51 – 75</p> <p><b>Malo</b> 25 – 50</p>
				- Desempeño del servicio	04	
				- Información oportuna a los clientes.	05	
			Seguridad	- Seguridad al realizar transacciones.	06	
				- Comportamiento de los empleados.	07-08	
				- Trato al empleado.	09	
				- Modernidad de equipos.	10	
			Elementos tangibles	- Atractivas instalaciones físicas	11-12	
				- Adecuados horarios de atención.	13	
				- Atractivos materiales del servicio.	14-15	
			Empatía	- Comportamiento de los empleados.	16-17	
				- Atención individualizada por parte de la organización.	18-19-20	
			Calidad de respuesta	- Se cuida los intereses de los usuarios.	21-22-23	
- Los empleados entienden sus necesidades	24.25					

## Anexo 01: Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de gobierno electrónico

Estimado usuario:

La presente, tiene como finalidad realizar el estudio titulado: Gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario en la Oficina de Normalización Previsional Cercado Lima, 2022. En tal sentido, agradeceré su apoyo con sus percepciones respecto a la implementación del gobierno electrónico, *a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindarle un mejor servicio.*

Sexo: Hombre ( ) Mujer ( )

Edad en años cumplidos: \_\_\_\_\_

Frecuencia con la que requieres los servicios de ONP: Sin mucha frecuencia (1) con frecuencia (2) con mucha frecuencia (3)

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una serie de preguntas frente a la cuales deberá responder marcando con un aspa (x) en el recuadro. Estas respuestas son anónimas y no es obligatorio consignar nombres.

4	3	2	1
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

*Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial.*

N.º	¿Cómo evalúas cada una de los siguientes factores referidos al Gobierno electrónico en la Oficina de Normalización Previsional?	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
<b>I. Dimensión externa</b>					
1	¿Considera usted, que los servicios de la ONP han mejorado con el uso de la tecnología de la información?				
2	¿Considera usted, que los servicios del ONP son más rápidos con el uso de la tecnología de la información?				
3	Puede emplear los servicios digitales empleados por la ONP para realizar sus reclamos y/o quejas.				
4	¿Considera usted, que los medios que provee la institución (watshapp web, Call center) permiten realizar consultas en tiempo real?				
5	¿Considera usted, que los servicios virtuales brindados por ONP (watshapp web, ONP te escucha, ONP VIRTUAL ) son de utilidad para absolver consultas?				

6	¿Considera usted, que ONP VIRTUAL es una plataforma de fácil acceso?				
II. Dimensión interna					
7	Considera usted, que los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la Entidad en su portal web se encuentran acorde a las tendencias tecnológicas.				
8	Considera usted, ¿que la ONP viene transformando su gestión interna en favor de agilizar la atención a la ciudadanía?				
9	¿Considera usted, que los trámites o consultas que están disponibles en la plataforma digital de la ONP es de utilidad?				
10	¿Considera usted, adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?				
III. Dimensión relacional					
11	¿Considera que el uso del portal web y herramientas informáticas implementadas por la ONP pueden servir como ejemplo por otras Entidades?				
12	El portal web se aprecia organizado de acuerdo a sus necesidades				
13	Considera útil la clave virtual de la ONP (para verificar record de aportaciones, boletas, registrar solicitudes, entre otros)				
14	¿Considera, que puede presentar solicitudes virtuales sin que sea necesario acercarse a algún centro de atención?				
15	Considera que la plataforma de ONP VIRTUAL es inclusiva (puede ser usada por personas con algún tipo de discapacidad)				
16	¿Considera usted, que los trámites o consultas que están disponibles en la plataforma digital de la ONP es transparente?				
IV. Promocional					
17	La Entidad ha promovido en los ciudadanos el correcto uso de las plataformas virtuales e informáticas al momento de realizar algún trámite o consultas.				
18	.Considera que los trámites en línea reducen el tiempo a diferencia de los trámites presenciales				
19	La implementación del gobierno electrónico (tecnologías) favorece a la simplificación administrativa.				
20	Considera Usted, que la plataforma de ONP VIRTUAL es amigable				

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario de “Gobierno electrónico”	
Autor original:	Cuestionario planteado por el investigador según el cuestionario del autor De la Cruz (2018)	
Nombre instrumento original	Cuestionario “Gobierno electrónico”	
Dimensiones:	Dimensión externa, dimensión interna, promoción, y relacional.	
N° de ítems	20	
Escala de valoración de ítems:	Eficiente: 1 Medianamente deficiente: 2 Deficiente: 3	
Ámbito de aplicación:	Oficina de Normalización Previsional (Centro de atención de atención, Cercado de Lima,2022)	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	20 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Medir el nivel de implementación del gobierno electrónico Oficina de Normalización Previsional (Centro de atención de atención, Cercado de Lima)	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de maestría en gestión pública.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0,768)	
Unidades de información:	Usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (Centro de atención de atención, Cercado de Lima,2022)	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Dimensión externa	01-06
	Dimensión interna	07-10
	Dimensión promoción	11-16
	Dimensión relacional	17-20
Niveles /Valores finales	Eficiente: 61 - 80  Medianamente deficiente: 41 – 60  Deficiente: 20 - 40	

Cuestionario: calidad de servicio al usuario

Estimado usuario:

La presente, tiene como finalidad realizar el estudio titulado: Gobierno electrónico y calidad de servicio al usuario en la Oficina de Normalización Previsional Cercado Lima, 2022. En tal sentido, agradeceré su apoyo con sus percepciones; a partir del cual se estarán planteando sugerencias para mejorar la calidad del servicio

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una serie de preguntas frente a la cuales deberá responder marcando con un aspa (x) en el recuadro. Estas respuestas son anónimas y no es obligatorio consignar nombres.

4	3	2	1
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

*Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial.*

N.º	¿Cómo evalúas cada una de las siguientes afirmaciones referidos a la calidad de servicio que se brinda en la Oficina de Normalización Previsional?	TA	D	DA	TA
I. Fiabilidad					
1	El centro de atención cercado de Lima, es conocido por brindar un buen servicio.				
2	El servicio que se brinda a los usuarios es de fácil acceso y confiable para todos los usuarios por ej: personas discapacitadas, adultos mayores y público en general.				
3	La ONP se destaca por tener personal altamente calificado				
4	Las atenciones brindadas al usuario presenta un orden				
5	El personal brinda la información adecuada al usuario.				
II. Seguridad					
6	Considera que las plataformas virtuales brindan seguridad a los datos e información de los usuarios.				
7	El personal de la ONP muestra experiencia en su labor				
8	El personal de la ONP le transmite al usuario la confianza de que mejorará con el tratamiento otorgado.				
9	El personal de la ONP cumple con brindad un servicio de acuerdo a los estándares de calidad				
10	Se siente satisfecho con las atenciones brindadas al usuario				
III. Elementos tangibles					
11	La infraestructura cumple con las expectativas de los usuarios.				
12	Considera que la ONP cuenta con equipos mobiliarios suficientes para que los usuarios esperen su turno.				
13	Considera que el equipo de trabajo es suficiente para atender				

	la alta demanda de usuarios.				
14	La ONP cuenta con los sistemas de información y comunicación necesarios para brindar un servicio eficiente				
15	Los servicios higiénicos de la ONP se muestran limpios				
IV. Calidad de respuesta					
16	Las consultas de los usuarios son absueltas de manera rápida y oportuna.				
17	Existe demoras por fallas en los sistemas.				
18	El personal se toma un tiempo adicional gestionando casos de los usuarios en el que posible brindarle una solución inmediata.				
19	Considera usted, que sus consultas son atendidas con diligencia.				
V. Empatía					
20	Considera que el personal es amable y demuestra empatía cuando realiza alguna consulta.				
21	Considera usted que el personal brinda un trato preferencial cuando se trata de usuarios iletrados o con alguna discapacidad.				
22	El personal de la ONP brinda alternativas de solución cuando existe un usuario que solicita orientación respecto a diversos trámites complejos.				
23	El personal de la ONP conoce las necesidades del usuario.				
24	EL personal de la ONP apoya al usuario cuando éste se encuentra confundido en las gestiones que realiza.				
25	El personal de la ONP es inclusivo ( existe facilidades para las personas con discapacidad)				

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario de “calidad del servicio”	
Autor original:	Zeithaml, Parasuraman y Berry 1993, adaptado por Descalzi (2020)	
Nombre instrumento original	Cuestionario SERVQUAL aplicado a los usuarios de la Oficina Normalización Previsional.	
Dimensiones:	Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	
N° de ítems	25	
Escala de valoración de ítems:	Escala valorativa “calidad de servicio” Bueno Regular Malo	
Ámbito de aplicación:	Oficina de Normalización Previsional (Centro de atención de atención, Cercado de Lima, 2022)	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	25 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Medir el nivel de percepción de la calidad del servicio de los usuarios	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de maestría en gestión pública.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alta (Alfa = 0,812)	
Unidades de información:	Usuarios de la Oficina de Normalización Previsional (Centro de atención de atención, Cercado de Lima, 2022)	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Elementos tangibles	01-05
	Fiabilidad	06-10
	Seguridad	11-15
	Empatía	17-25
Niveles /Valores finales	Bueno: 76 - 100 Regular: 51 - 75 Malo: 25 - 50	

Anexo 03: Validez y confiabilidad de juicio de expertos



**Certificado de validez de contenido**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario Gobierno electrónico

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Dimensión externa</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿Considera usted, que los servicios de la ONP han mejorado con el uso de la tecnología de la información?	X		X		X		
2	Directo	¿Considera usted, que los servicios del ONP son más rápidos con el uso de la tecnología de la información?	X		X		X		
3	Directo	¿Puede emplear los servicios digitales empleados por la ONP para realizar sus reclamos y/o quejas?	X		X		X		
4	Directo	¿Considera usted, que los medios que provee la institución (watshapp web, Call center) permiten realizar consultas en tiempo real?	X		X		X		
5	Directo	¿Considera usted, que los servicios virtuales brindados por ONP (watshapp web, ONP te escucha, ONP VIRTUAL ) son de utilidad para absolver consultas?	X		X		X		
6	Directo	¿Considera usted, que ONP VIRTUAL es una plataforma de fácil acceso?	X		X		X		
<b>Dimensión 2 : Dimensión interna</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Directo	¿Considera usted, que los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la Entidad en su portal web se encuentran acorde a las tendencias tecnológicas?	X		X		X		
8	Directo	¿Considera usted, que la ONP viene transformando	X		X		X		



		su gestión interna en favor de agilizar la atención a la ciudadanía?							
9	Directo	¿Considera usted, que los trámites o consultas que están disponibles en la plataforma digital de la ONP es de utilidad?	X		X		X		
10	Directo	¿Considera usted, adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Dimensión relacional</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Directo	¿Considera que el uso del portal web y herramientas informáticas implementadas por la ONP pueden servir como ejemplo por otras Entidades?	X		X		X		
12	Directo	El portal web se aprecia organizado de acuerdo a sus necesidades	X		X		X		Precisar que gestiones se puede realizar a través del portal web.
13	Directo	Considera útil la clave virtual de la ONP (para verificar record de aportaciones, boletas, registrar solicitudes, entre otros)	X		X		X		
14	Directo	¿Considera, que puede presentar solicitudes virtuales sin que sea necesario acercarse a algún centro de atención?	X		X		X		
15	Directo	Considera que la plataforma de ONP VIRTUAL es inclusiva (puede ser usada por personas con algún tipo de discapacidad)	X		X		X		
16	Directo	¿Considera usted, que los trámites o consultas que están disponibles en la plataforma digital de la ONP es transparente?	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Dimensión promoción</b>									

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de Gobierno electrónico**  
**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Ms. Marrufo Cabanillas, Renzo A.

**DNI:** 46100459

**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Docencia Universitaria	2021	Universidad César Vallejo
02	Especialidad en Asesoría de Tesis	2022	Universidad César Vallejo
03	Especialidad en Metodología de la Investigación Científica	2022	Centro de Investigaciones Académicas

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Instituto Público Carlos Salazar Romero	1	Soporte Técnico
02	Universidad César vallejo	5	Docente de la UCV Huaraz
03	Cestec	1	Docente de la carrera de turismo
04	Universidad César vallejo	8	Coordinador de Soporte Técnico UCV Huaraz

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Ms. Marrufo Cabanillas, Renzo Armando  
DNI: 46100459

Chimbote, 13 de octubre del 2022

17	¿Considera usted, que la Entidad ha promovido en los ciudadanos el correcto uso de las plataformas virtuales e informáticas al momento de realizar algún trámite o consultas?	X		X		X	
18	¿Considera usted, que los trámites en línea reducen el tiempo a diferencia de los trámites presenciales?	X		X		X	
19	¿Considera usted, la implementación del gobierno electrónico (tecnologías) favorece a la simplificación administrativa?	X		X		X	
20	¿Considera Usted, que la plataforma de ONP VIRTUAL es amigable?	X		X		X	

**Certificado de validez de contenido**
**Nombre del instrumento:** Cuestionario de calidad de servicio

N°	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
01	Directo	¿Considera usted, que el centro de atención cercado de Lima es conocido por brindar un buen servicio?	X		X		X		
02	Directo	El servicio que se brinda a los usuarios es de fácil acceso y confiable para todos los usuarios por ej: personas discapacitadas, adultos mayores y público en general.	X		X		X		
03	Directo	Considera usted, que la ONP se destaca por tener personal altamente calificado	X		X		X		
04	Directo	Las atenciones brindadas al usuario presentan un orden.	X		X		X		
05	Directo	El personal brinda la información adecuada al usuario.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Seguridad</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
06	Directo	Considera que las plataformas virtuales brindan seguridad a los datos e información de los usuarios.	X		X		X		
07	Directo	El personal de la ONP muestra experiencia en su labor	X		X		X		
08	Directo	El personal de la ONP le transmite al usuario la confianza de que mejorará con el tratamiento otorgado.	X		X		X		
09	Directo	El personal de la ONP cumple con brindad un servicio de acuerdo con los estándares de calidad	X		X		X		
10	Directo	Se siente satisfecho con las atenciones brindadas al usuario	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Elementos tangibles</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

11	Directo	La infraestructura cumple con las expectativas de los usuarios.	X		X		X		
12	Directo	Considera que la ONP cuenta con equipos mobiliarios suficientes para que los usuarios esperen su turno.	X		X		X		
13	Directo	Considera que el equipo de trabajo es suficiente para atender la alta demanda de usuarios.	X		X		X		
14	Directo	La ONP cuenta con los sistemas de información y comunicación necesarios para brindar un servicio eficiente	X		X		X		
15	Directo	Los servicios higiénicos de la ONP se muestran limpios.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Calidad de respuesta</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Directo	Las consultas de los usuarios son absueltas de manera rápida y oportuna.	X		X		X		
17	Directo	Existe demoras por fallas en los sistemas	X		X		X		
18	Directo	El personal se toma un tiempo adicional gestionando casos de los usuarios en el que posible brindarle una solución inmediata.	X		X		X		
19	Directo	Considera usted, que sus consultas son atendidas con diligencia.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Empatía</b>									
20	Directo	Considera que el personal es amable y demuestra empatía cuando realiza alguna consulta.	X		X		X		
21	Directo	Considera usted que el personal brinda un trato preferencial cuando se trata de usuarios iletrados o con alguna discapacidad.	X		X		X		
22	Directo	El personal de la ONP brinda alternativas de solución cuando existe un usuario que solicita orientación respecto a diversos trámites complejos.	X		X		X		
23	Directo	El personal de la ONP conoce las necesidades del usuario.	X		X		X		

24	Directo	EL personal de la ONP apoya al usuario cuando éste se encuentra confundido en las gestiones que realiza.	X		X		X		
25	Directo	El personal de la ONP es inclusivo (existe facilidades para las personas con discapacidad)	X		X		X		



Mr. Marrufo Caballero, Renzo Armando

DNI: 46100459

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio**  
**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Ms. Marrufo Cabanillas, Renzo A.

**DNI:** 46100459

**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Docencia Universitaria	2021	Universidad César Vallejo
02	Especialidad en Asesoría de Tesis	2022	Universidad César Vallejo
03	Especialidad en Metodología de la Investigación Científica	2022	Centro de Investigaciones Académicas

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Instituto Público Carlos Salazar Romero	1	Soporte Técnico
02	Universidad César vallejo	5	Docente de la UCV Huaraz
03	Cestec	1	Docente de la carrera de turismo
04	Universidad César vallejo	8	Coordinador de Soporte Técnico UCV Huaraz

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Ms. Marrufo Cabanillas, Renzo Armando

**DNI: 46100459**

Chimbote, 13 de octubre del 2022

**Certificado de validez de contenido**
**Nombre del instrumento:** Cuestionario Gobierno electrónico

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Dimensión externa</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿Considera usted, que los servicios de la ONP han mejorado con el uso de la tecnología de la información?	X		X		X		
2	Directo	¿Considera usted, que los servicios del ONP son más rápidos con el uso de la tecnología de la información?	X		X		X		
3	Directo	¿Puede emplear los servicios digitales empleados por la ONP para realizar sus reclamos y/o quejas?	X		X		X		
4	Directo	¿Considera usted, que los medios que provee la institución (watshapp web, Call center) permiten realizar consultas en tiempo real?	X		X		X		
5	Directo	¿Considera usted, que los servicios virtuales brindados por ONP (watshapp web, ONP te escucha, ONP VIRTUAL ) son de utilidad para absolver consultas?	X		X		X		
6	Directo	¿Considera usted, que ONP VIRTUAL es una plataforma de fácil acceso?	X		X		X		
<b>Dimensión 2 : Dimensión interna</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Directo	¿Considera usted, que los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la Entidad en su portal web se encuentran acorde a las tendencias tecnológicas?	X		X		X		
8	Directo	¿Considera usted, que la ONP viene transformando	X		X		X		

		su gestión interna en favor de agilizar la atención a la ciudadanía?							
9	Directo	¿Considera usted, que los trámites o consultas que están disponibles en la plataforma digital de la ONP es de utilidad?	X		X		X		
10	Directo	¿Considera usted, adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Dimensión relacional</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Directo	¿Considera que el uso del portal web y herramientas informáticas implementadas por la ONP pueden servir como ejemplo por otras Entidades?	X		X		X		
12	Directo	El portal web se aprecia organizado de acuerdo a sus necesidades	X		X		X		
13	Directo	Considera útil la clave virtual de la ONP (para verificar record de aportaciones, boletas, registrar solicitudes, entre otros)	X		X		X		
14	Directo	¿Considera, que puede presentar solicitudes virtuales sin que sea necesario acercarse a algún centro de atención?	X		X		X		
15	Directo	Considera que la plataforma de ONP VIRTUAL es inclusiva (puede ser usada por personas con algún tipo de discapacidad)	X		X		X		
16	Directo	¿Considera usted, que los trámites o consultas que están disponibles en la plataforma digital de la ONP es transparente?	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Dimensión promoción</b>									
17		¿Considera usted, que la Entidad ha promovido en los ciudadanos el correcto uso de las plataformas	X		X		X		

		virtuales e informáticas al momento de realizar algún trámite o consultas?						
18		¿Considera usted, que los trámites en línea reducen el tiempo a diferencia de los trámites presenciales?	X		X		X	
19		¿Considera usted, la implementación del gobierno electrónico (tecnologías) favorece a la simplificación administrativa?	X		X		X	
20		¿Considera Usted, que la plataforma de ONP VIRTUAL es amigable?	X		X		X	

**Certificado de validez de contenido**
**Nombre del instrumento:** Cuestionario de calidad de servicio

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
01	Directo	¿Considera usted, que el centro de atención cercado de Lima es conocido por brindar un buen servicio?	X		X		X		
02	Directo	El servicio que se brinda a los usuarios es de fácil acceso y confiable para todos los usuarios por ej: personas discapacitadas, adultos mayores y público en general.	X		X		X		
03	Directo	Considera usted, que la ONP se destaca por tener personal altamente calificado	X		X		X		
04	Directo	Las atenciones brindadas al usuario presentan un orden.	X		X		X		
05	Directo	El personal brinda la información adecuada al usuario.	X		X		X		
<b>Dimensión 2 : Seguridad</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
06	Directo	Considera que las plataformas virtuales brindan seguridad a los datos e información de los usuarios.	X		X		X		
07	Directo	El personal de la ONP muestra experiencia en su labor	X		X		X		
08	Directo	El personal de la ONP le transmite al usuario la confianza de que mejorará con el tratamiento otorgado.	X		X		X		
09	Directo	El personal de la ONP cumple con brindar un servicio de acuerdo con los estándares de calidad	X		X		X		
10	Directo	Se siente satisfecho con las atenciones brindadas al usuario	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Elementos tangibles</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

11	Directo	La infraestructura cumple con las expectativas de los usuarios.	X		X		X		
12	Directo	Considera que la ONP cuenta con equipos mobiliarios suficientes para que los usuarios esperen su turno.	X		X		X		
13	Directo	Considera que el equipo de trabajo es suficiente para atender la alta demanda de usuarios.	X		X		X		
14	Directo	La ONP cuenta con los sistemas de información y comunicación necesarios para brindar un servicio eficiente	X		X		X		
15	Directo	Los servicios higiénicos de la ONP se muestran limpios	X		X		X		Reemplazar por otra pregunta relacionada al autoservicio del Centro de atención.
<b>Dimensión 4: Calidad de respuesta</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Directo	Las consultas de los usuarios son absueltas de manera rápida y oportuna.	X		X		X		
17	Directo	Existe demoras por fallas en los sistemas	X		X		X		
18	Directo	El personal se toma un tiempo adicional gestionando casos de los usuarios en el que posible brindarle una solución inmediata.	X		X		X		
19	Directo	Considera usted, que sus consultas son atendidas con diligencia.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Empatía</b>									
20	Directo	Considera que el personal es amable y demuestra empatía cuando realiza alguna consulta.	X		X		X		
21	Directo	Considera usted que el personal brinda un trato preferencial cuando se trata de usuarios iletrados o con alguna discapacidad.	X		X		X		
22	Directo	El personal de la ONP brinda alternativas de solución cuando existe un usuario que solicita orientación respecto a diversos trámites complejos.	X		X		X		
23	Directo	El personal de la ONP conoce las necesidades del usuario.	X		X		X		

24	Directo	EL personal de la ONP apoya al usuario cuando éste se encuentra confundido en las gestiones que realiza.	X		X		X		
25	Directo	El personal de la ONP es inclusivo (existe facilidades para las personas con discapacidad)	X		X		X		



---

Elvis Jerson Ponte Quiñones

DNI: 44199834

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de Gobierno electrónico**  
**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Ponte Quiñones Elvis Jerson

**DNI:** 44199834

**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública.	Universidad César Vallejo
02	Maestría en Docencia Universitaria.	Universidad César Vallejo
03	Maestro en tecnologías de información.	Centro de Investigaciones Académicas

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad César vallejo	1	Docente como Asesor de Investigación.
02	Universidad César vallejo	5	Docente como Asesor de Investigación.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**Elvis Jerson Ponte Quiñones**

**DNI: 44199834**

Chimbote, 13 de octubre del 2022

**Certificado de validez de contenido**
**Nombre del instrumento:** Cuestionario Gobierno electrónico

N°	Dirección del ítem	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Dimensión externa</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿Considera usted, que los servicios de la ONP han mejorado con el uso de la tecnología de la información?	X		X		X		
2	Directo	¿Considera usted, que los servicios del ONP son más rápidos con el uso de la tecnología de la información?	X		X		X		
3	Directo	¿Puede emplear los servicios digitales empleados por la ONP para realizar sus reclamos y/o quejas?	X		X		X		
4	Directo	¿Considera usted, que los medios que provee la institución (watshapp web, Call center) permiten realizar consultas en tiempo real?	X		X		X		
5	Directo	¿Considera usted, que los servicios virtuales brindados por ONP (watshapp web, ONP te escucha, ONP VIRTUAL ) son de utilidad para absolver consultas?	X		X		X		
6	Directo	¿Considera usted, que ONP VIRTUAL es una plataforma de fácil acceso?	X		X		X		
<b>Dimensión 2 : Dimensión interna</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Directo	¿Considera usted, que los canales de atención virtual y/o digital que ofrece la Entidad en su portal web se encuentran acorde a las tendencias tecnológicas?	X		X		X		
8	Directo	¿Considera usted, que la ONP viene transformando	X		X		X		

		la ciudadanía?						
9	Directo	¿Considera usted, que los trámites o consultas que están disponibles en la plataforma digital de la ONP es de utilidad?	X		X		X	
10	Directo	¿Considera usted, adecuado el tiempo para la realización de sus transacciones virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes)?	X		X		X	
<b>Dimensión 3: Dimensión relacional</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
11	Directo	¿Considera que el uso del portal web y herramientas informáticas implementadas por la ONP pueden servir como ejemplo por otras Entidades?	X		X		X	
12	Directo	El portal web se aprecia organizado de acuerdo a sus necesidades	X		X		X	
13	Directo	Considera útil la clave virtual de la ONP (para verificar record de aportaciones, boletas, registrar solicitudes, entre otros)	X		X		X	
14	Directo	¿Considera, que puede presentar solicitudes virtuales sin que sea necesario acercarse a algún centro de atención?	X		X		X	
15	Directo	Considera que la plataforma de ONP VIRTUAL es inclusiva (puede ser usada por personas con algún tipo de discapacidad)	X		X		X	
16	Directo	¿Considera usted, que los trámites o consultas que están disponibles en la plataforma digital de la ONP es transparente?	X		X		X	
<b>Dimensión 4: Dimensión promoción</b>								
17		¿Considera usted, que la Entidad ha promovido en los ciudadanos el correcto uso de las plataformas virtuales e informáticas al momento de realizar algún	X		X		X	

		trámite o consultas?						
18		¿Considera usted, que los trámites en línea reducen el tiempo a diferencia de los trámites presenciales?	X		X		X	
19		¿Considera usted, la implementación del gobierno electrónico (tecnologías) favorece a la simplificación administrativa?	X		X		X	
20		¿Considera Usted, que la plataforma de ONP VIRTUAL es amigable?	X		X		X	

**Certificado de validez de contenido**
**Nombre del instrumento:** Cuestionario de calidad de servicio

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
01	Directo	¿Considera usted, que el centro de atención cercado de Lima es conocido por brindar un buen servicio?	X		X		X		
02	Directo	El servicio que se brinda a los usuarios es de fácil acceso y confiable para todos los usuarios por ej: personas discapacitadas, adultos mayores y público en general.	X		X		X		
03	Directo	Considera usted, que la ONP se destaca por tener personal altamente calificado	X		X		X		
04	Directo	Las atenciones brindadas al usuario presentan un orden.	X		X		X		
05	Directo	El personal brinda la información adecuada al usuario.	X		X		X		
<b>Dimensión 2 : Seguridad</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
06	Directo	Considera que las plataformas virtuales brindan seguridad a los datos e información de los usuarios.	X		X		X		
07	Directo	El personal de la ONP muestra experiencia en su labor	X		X		X		
08	Directo	El personal de la ONP le transmite al usuario la confianza de que mejorará con el tratamiento otorgado.	X		X		X		
09	Directo	El personal de la ONP cumple con brindad un servicio de acuerdo con los estándares de calidad	X		X		X		
10	Directo	Se siente satisfecho con las atenciones brindadas al usuario	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Elementos tangibles</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Directo	La infraestructura cumple con las	X		X		X		

		expectativas de los usuarios.						
12	Directo	Considera que la ONP cuenta con equipos mobiliarios suficientes para que los usuarios esperen su turno.	X		X		X	
13	Directo	Considera que el equipo de trabajo es suficiente para atender la alta demanda de usuarios.	X		X		X	
14	Directo	La ONP cuenta con los sistemas de información y comunicación necesarios para brindar un servicio eficiente	X		X		X	
15	Directo	Los servicios higiénicos de la ONP se muestran limpios	X		X		X	
<b>Dimensión 4: Calidad de respuesta</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	Directo	Las consultas de los usuarios son absueltas de manera rápida y oportuna.	X		X		X	
17	Directo	Existe demoras por fallas en los sistemas	X		X		X	
18	Directo	El personal se toma un tiempo adicional gestionando casos de los usuarios en el que posible brindarle una solución inmediata.	X		X		X	
19	Directo	Considera usted, que sus consultas son atendidas con diligencia.	X		X		X	
<b>Dimensión 5: Empatía</b>								
20	Directo	Considera que el personal es amable y demuestra empatía cuando realiza alguna consulta.	X		X		X	
21	Directo	Considera usted que el personal brinda un trato preferencial cuando se trata de usuarios iletrados o con alguna discapacidad.	X		X		X	
22	Directo	El personal de la ONP brinda alternativas de solución cuando existe un usuario que solicita orientación respecto a diversos trámites complejos.	X		X		X	
23	Directo	El personal de la ONP conoce las necesidades del usuario.	X		X		X	
24	Directo	EL personal de la ONP apoya al usuario cuando éste se encuentra confundido en las gestiones	X		X		X	

		que realiza.						
25	Directo	El personal de la ONP es inclusivo (existe facilidades para las personas con discapacidad)	X		X		X	



---

Tharin Dayna Mora Huaman

D.N.I. N° 73432959

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio**

Observaciones: \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg.Mora Huaman Tharin Dayna**DNI:** 73432959**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Titulo	Universidad
01	Abogada	Universidad César Vallejo
02	Maestría en Gestión Pública	Universidad César Vallejo

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Municipalidad Provincial de Huaylas	1	Asesora Legal

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 15 de octubre del 2022.

**Elvis Jerson Ponte Quiñones****DNI: 44199834**

Datos para el análisis de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Escala valorativa de Gobierno electrónico																				
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	4	4	2	3	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4
4	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
5	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	3	2	3	3
6	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2
7	2	3	2	2	4	4	2	2	3	3	4	3	4	2	4	4	2	2	2	2
8	2	2	2	3	3	1	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3
9	2	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
10	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
11	3	2	2	4	4	2	3	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4
12	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
13	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	3	2	3	3
14	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2
15	2	3	2	2	4	4	2	2	3	3	4	3	4	2	4	4	2	2	2	2
16	2	2	2	3	3	1	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3
17	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	3	2	3	3
18	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2
19	2	3	2	2	4	4	2	2	3	3	4	3	4	2	4	4	2	2	2	2
20	2	2	2	3	3	1	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3

---

Escala Valorativa "Gobierno electrónico"

---

Alfa de Cronbach

Número de elementos

0,768

20

---

**Interpretación.** De acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto respecto a Gobierno electrónico(0,768)

Escala valorativa de Calidad de Servicio																									
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	2	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3
3	3	2	2	4	4	2	3	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2
4	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3
6	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2
7	2	3	2	2	4	4	2	2	3	3	4	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	3	3	1	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2
9	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
10	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	4	2
12	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	4	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2
14	3	2	3	2	2	4	3	4	2	2	4	1	2	1	2	4	2	1	4	4	2	2	2	2	2
15	3	4	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1
16	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	2	4	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	1
18	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
19	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	4	2	1	2
20	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	1

Escala Valorativa "Calidad de servicio"

Alfa de Cronbach

0,812

Número de elementos

25

**Interpretación.** De acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto respecto a calidad de servicio (0,812)

## Anexo 04. Cálculo del tamaño de la muestra

Tamaño de la muestra para la estimación de frecuencias (marco muestral conocido)

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

<b>Marco muestral</b>	N =	<b>3500</b>
<b>Alfa (Máximo error tipo I)</b>	$\alpha =$	<b>0.050</b>
<b>Nivel de Confianza</b>	$1 - \alpha/2 =$	0.975
<b>Z de (1-<math>\alpha/2</math>)</b>	$Z (1 - \alpha/2) =$	1.960
<b>Prevalencia de la enfermedad</b>	p =	<b>0.500</b>
<b>Complemento de p</b>	q =	0.500
<b>Precisión</b>	d =	<b>0.050</b>
<b>Tamaño de la muestra</b>	n =	<b>346.24</b>

## Anexo 05. Autorización de la entidad donde se aplicó la investigación

Firmado digitalmente por:  
LEON WALLER Herta Luz FAU  
20254185035 soft  
Motivo: Ejecutiva de  
Oficinas Departamentales  
Fecha: 15/12/2022 09:27:02-0500



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”  
“Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú”

### MEMORANDO N° 5902-2022-ONP/DPE.OD

Lima, 14 de diciembre de 2022

**PARA** : **MARIO ZAPATER LLOSA**  
Director General de Prestaciones

**DE** : **HERTA LEÓN WALLER**  
Ejecutiva de Oficinas Departamentales

**ASUNTO** : **Autorización para ejecución de trabajo de investigación de estudiante de posgrado**

**HOJA DE RUTA** : 248990-2022

**REFERENCIA** : Memorando N° 3446-2022-ONP/ORH

Me dirijo a usted, en relación con el asunto y documento de la referencia, mediante el cual la Oficina de Recursos Humanos (ORH) solicita la autorización para que la señorita Ana Paula Castillo Lujan, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, ejecute su trabajo de investigación (proyecto de tesis) denominado: “*Gobierno electrónico y calidad de servicio en usuarios de la Oficina de Normalización Previsional, Cercado de Lima 2022*”, el mismo que involucra aplicar dos cuestionarios según la variable de estudio al público objetivo, los cuales son: i) usuarios del Centro de Atención y ii) pensionistas y aseguradas/os del Centro de Atención de Cercado de Lima.

Al respecto, se comunica que la solicitud de la señorita Ana Paula Castillo Lujan ha sido aprobada por este despacho, por lo que, una vez concluido el estudio se deberá informar el resultado del mismo y validar que durante su desarrollo no obstaculice el servicio de atención al cliente; así como asegurar que no se vulneren datos personales de nuestros afiliados y pensionistas.

En ese sentido, agradeceremos poner en conocimiento a la ORH lo antes expuesto a fin de comunicar a la interesada conforme lo requerido.

Atentamente,

Firmado digitalmente por Herta León Waller



Firmado digitalmente por:  
FERNANDEZ DE LA CRUZ  
Carla Elizabeth FAU 20254185035  
soft  
Motivo: Doy V°B°  
Fecha: 14/12/2022 23:01:48-0500



Firmado digitalmente por:  
NUÑEZ VARONA Teodoro  
Alexander FAU 20254185035 soft  
Motivo: Doy V°B°  
Fecha: 15/12/2022 07:48:09-0500

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Oficina de Normalización Previsional, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026 -2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://consultasd.onp.gob.pe:443/st/r?ctrfn=efdac5b9-b7c6-4d88-b3af-db65ba44f607-575111> ingresando el siguiente código de verificación EFGIGCCC.

Sede Central  
Jr. Bolivia N° 109, Lima 1  
Tel. (511) 634-2222  
[www.gob.pe/onp](http://www.gob.pe/onp)

## Anexo 6. Matriz de puntuaciones y niveles del gobierno electrónico y calidad de servicio

Item	CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO										CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO											
	DIM 1		DIM 2		DIM 3		DIM 4		TOTAL		DIM 1		DIM 2		DIM 3		DIM 4		DIM 5		TOTAL	
1	15	M	8	M	9	D	6	D	38	D	14	R	15	R	13	R	12	B	15	R	69	R
2	15	M	8	M	9	D	6	D	38	D	14	R	15	R	13	R	12	B	15	R	69	R
3	15	M	8	M	9	D	6	D	38	D	14	R	15	R	13	R	12	B	15	R	69	R
4	15	M	8	M	9	D	6	D	38	D	14	R	15	R	13	R	12	B	15	R	69	R
5	15	M	8	M	9	D	6	D	38	D	14	R	15	R	13	R	12	B	10	M	64	R
6	15	M	8	M	9	D	6	D	38	D	14	R	15	R	13	R	12	B	13	R	67	R
7	15	M	8	M	9	D	6	D	38	D	14	R	15	R	13	R	12	B	11	M	65	R
8	15	M	8	M	9	D	6	D	38	D	14	R	15	R	13	R	12	B	13	R	67	R
9	15	M	8	M	9	D	6	D	38	D	14	R	15	R	13	R	12	B	10	M	64	R
10	15	M	8	M	9	D	6	D	38	D	14	R	15	R	13	R	12	B	23	B	77	B
11	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	14	R	15	R	13	R	12	B	14	R	68	R
12	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	14	R	15	R	13	R	13	B	12	R	67	R
13	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	14	R	15	R	13	R	13	B	14	R	69	R
14	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	14	R	15	R	13	R	13	B	9	M	64	R
15	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	14	R	15	R	13	R	13	B	24	B	79	B
16	19	E	13	E	19	E	11	M	62	E	14	R	15	R	13	R	14	B	17	R	73	R
17	19	E	13	E	19	E	11	M	62	E	14	R	15	R	13	R	13	B	15	R	70	R
18	14	M	8	M	9	D	9	M	40	D	14	R	15	R	13	R	12	B	15	R	69	R
19	13	M	8	M	9	D	9	M	39	D	14	R	15	R	13	R	12	B	18	B	72	R
20	13	M	8	M	9	D	9	M	39	D	14	R	15	R	13	R	12	B	15	R	69	R
21	13	M	8	M	9	D	9	M	39	D	14	R	15	R	13	R	12	B	13	R	67	R
22	13	M	8	M	9	D	9	M	39	D	14	R	15	R	13	R	12	B	15	R	69	R
23	12	M	8	M	9	D	8	M	37	D	14	R	15	R	13	R	12	B	11	M	65	R
24	12	M	8	M	9	D	8	M	37	D	14	R	15	R	13	R	12	B	23	B	77	B
25	13	M	9	M	9	D	8	M	39	D	14	R	15	R	13	R	12	B	22	B	76	B
26	13	M	8	M	10	D	8	M	39	D	14	R	15	R	13	R	12	B	10	M	64	R
27	13	M	8	M	10	D	7	D	38	D	14	R	15	R	13	R	12	B	10	M	64	R
28	13	M	8	M	10	D	8	M	39	D	14	R	15	R	13	R	12	B	10	M	64	R
29	13	M	8	M	10	D	8	M	39	D	14	R	15	R	13	R	12	B	10	M	64	R
30	15	M	8	M	10	D	9	M	42	M	14	R	15	R	13	R	12	B	22	B	76	B
31	15	M	8	M	10	D	9	M	42	M	10	M	19	B	20	B	16	B	10	M	75	R
32	17	M	8	M	10	D	9	M	44	M	12	R	11	M	8	M	6	M	9	M	46	M
33	16	M	8	M	9	D	9	M	42	M	12	R	11	M	8	M	6	M	9	M	46	M
34	16	M	8	M	9	D	9	M	42	M	15	R	11	M	8	M	6	M	9	M	49	M
35	16	M	8	M	9	D	8	M	41	M	15	R	11	M	8	M	6	M	21	B	61	R
36	16	M	8	M	9	D	8	M	41	M	15	R	11	M	8	M	6	M	21	B	61	R
37	16	M	8	M	9	D	8	M	41	M	15	R	11	M	8	M	6	M	9	M	49	M
38	16	M	8	M	9	D	8	M	41	M	15	R	11	M	8	M	6	M	21	B	61	R
39	13	M	8	M	9	D	8	M	38	D	15	R	11	M	8	M	6	M	12	R	52	R
40	14	M	8	M	9	D	8	M	39	D	15	R	11	M	8	M	6	M	10	M	50	M
41	14	M	8	M	9	D	8	M	39	D	15	R	11	M	8	M	6	M	10	M	50	M
42	14	M	8	M	9	D	8	M	39	D	12	R	11	M	8	M	6	M	10	M	47	M
43	14	M	8	M	9	D	8	M	39	D	12	R	11	M	8	M	6	M	10	M	47	M
44	14	M	8	M	9	D	8	M	39	D	12	R	11	M	8	M	6	M	10	M	47	M
45	14	M	8	M	9	D	10	M	41	M	12	R	11	M	8	M	6	M	11	M	48	M

46	14	M	8	M	9	D	10	M	41	M	12	R	11	M	8	M	6	M	11	M	48	M
47	14	M	8	M	9	D	10	M	41	M	12	R	11	M	8	M	6	M	17	R	54	R
48	14	M	8	M	9	D	10	M	41	M	12	R	11	M	8	M	6	M	11	M	48	M
49	14	M	8	M	9	D	10	M	41	M	12	R	11	M	8	M	6	M	10	M	47	M
50	14	M	8	M	9	D	10	M	41	M	12	R	11	M	8	M	6	M	10	M	47	M
51	14	M	8	M	9	D	8	M	39	D	15	R	11	M	8	M	7	M	10	M	51	R
52	14	M	8	M	9	D	8	M	39	D	15	R	11	M	8	M	7	M	9	M	50	M
53	15	M	8	M	11	D	8	M	42	M	15	R	11	M	8	M	7	M	9	M	50	M
54	16	M	8	M	11	D	8	M	43	M	15	R	11	M	8	M	7	M	9	M	50	M
55	17	M	8	M	11	D	8	M	44	M	15	R	11	M	8	M	7	M	9	M	50	M
56	17	M	8	M	11	D	8	M	44	M	15	R	11	M	8	M	7	M	9	M	50	M
57	17	M	8	M	13	M	7	D	45	M	15	R	11	M	8	M	7	M	9	M	50	M
58	15	M	8	M	11	D	9	M	43	M	15	R	11	M	8	M	7	M	9	M	50	M
59	15	M	8	M	11	D	9	M	43	M	15	R	11	M	8	M	7	M	9	M	50	M
60	15	M	8	M	11	D	9	M	43	M	15	R	11	M	8	M	7	M	22	B	63	R
61	15	M	8	M	11	D	9	M	43	M	15	R	11	M	8	M	7	M	22	B	63	R
62	15	M	8	M	11	D	9	M	43	M	12	R	11	M	8	M	7	M	22	B	60	R
63	15	M	8	M	11	D	7	D	41	M	12	R	11	M	8	M	6	M	22	B	59	R
64	15	M	8	M	11	D	7	D	41	M	12	R	11	M	8	M	6	M	22	B	59	R
65	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	12	R	11	M	8	M	6	M	21	B	58	R
66	16	M	8	M	9	D	7	D	40	D	12	R	11	M	8	M	6	M	21	B	58	R
67	16	M	8	M	9	D	7	D	40	D	12	R	11	M	8	M	6	M	19	B	56	R
68	16	M	8	M	9	D	7	D	40	D	12	R	11	M	8	M	6	M	19	B	56	R
69	16	M	8	M	9	D	7	D	40	D	12	R	11	M	8	M	6	M	19	B	56	R
70	16	M	8	M	9	D	7	D	40	D	12	R	11	M	8	M	6	M	9	M	46	M
71	16	M	8	M	9	D	7	D	40	D	10	M	20	B	18	R	13	B	9	M	70	R
72	16	M	8	M	9	D	7	D	40	D	15	R	17	R	16	R	13	B	10	M	71	R
73	16	M	8	M	9	D	7	D	40	D	15	R	17	R	16	R	13	B	10	M	71	R
74	16	M	8	M	9	D	7	D	40	D	15	R	17	R	16	R	13	B	10	M	71	R
75	16	M	8	M	9	D	7	D	40	D	15	R	17	R	16	R	13	B	10	M	71	R
76	16	M	8	M	9	D	7	D	40	D	15	R	17	R	16	R	13	B	10	M	71	R
77	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	15	R	17	R	16	R	13	B	10	M	71	R
78	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	15	R	17	R	16	R	13	B	23	B	84	B
79	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	15	R	17	R	16	R	13	B	10	M	71	R
80	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	15	R	17	R	16	R	13	B	10	M	71	R
81	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	15	R	17	R	16	R	13	B	10	M	71	R
82	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	15	R	17	R	16	R	13	B	10	M	71	R
83	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	15	R	17	R	16	R	13	B	20	B	81	B
84	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	15	R	17	R	16	R	12	B	20	B	80	B
85	15	M	8	M	11	D	7	D	41	M	15	R	17	R	16	R	12	B	20	B	80	B
86	15	M	11	M	16	M	7	D	49	M	15	R	17	R	16	R	12	B	10	M	70	R
87	15	M	11	M	16	M	9	M	51	M	15	R	17	R	16	R	12	B	10	M	70	R
88	15	M	11	M	16	M	11	M	53	M	15	R	17	R	16	R	13	B	10	M	71	R
89	15	M	9	M	16	M	11	M	51	M	15	R	17	R	16	R	13	B	11	M	72	R
90	15	M	9	M	16	M	9	M	49	M	15	R	17	R	16	R	13	B	21	B	82	B
91	15	M	8	M	14	M	9	M	46	M	15	R	17	R	16	R	13	B	20	B	81	B
92	15	M	8	M	11	D	7	D	41	M	15	R	17	R	16	R	12	B	20	B	80	B
93	15	M	8	M	11	D	7	D	41	M	15	R	17	R	16	R	12	B	22	B	82	B
94	15	M	8	M	13	M	7	D	43	M	15	R	17	R	16	R	12	B	20	B	80	B
95	14	M	9	M	13	M	8	M	44	M	15	R	17	R	16	R	12	B	17	R	77	B
96	15	M	9	M	11	D	8	M	43	M	15	R	17	R	16	R	12	B	21	B	81	B
97	18	E	12	M	13	M	8	M	51	M	15	R	17	R	16	R	12	B	19	B	79	B

98	18	E	12	M	13	M	8	M	51	M	15	R	17	R	16	R	12	B	19	B	79	B
99	18	E	12	M	15	M	10	M	55	M	15	R	17	R	16	R	12	B	19	B	79	B
100	18	E	12	M	15	M	10	M	55	M	15	R	17	R	16	R	12	B	22	B	82	B
101	18	E	11	M	13	M	12	M	54	M	15	R	17	R	16	R	12	B	10	M	70	R
102	15	M	11	M	13	M	12	M	51	M	15	R	17	R	16	R	13	B	10	M	71	R
103	14	M	8	M	11	D	12	M	45	M	15	R	17	R	16	R	13	B	10	M	71	R
104	15	M	8	M	13	M	11	M	47	M	15	R	17	R	16	R	13	B	10	M	71	R
105	15	M	8	M	13	M	11	M	47	M	15	R	17	R	16	R	13	B	21	B	82	B
106	15	M	8	M	11	D	9	M	43	M	15	R	17	R	16	R	12	B	21	B	81	B
107	15	M	8	M	11	D	9	M	43	M	15	R	17	R	16	R	12	B	12	R	72	R
108	15	M	8	M	11	D	9	M	43	M	15	R	17	R	16	R	12	B	12	R	72	R
109	15	M	8	M	11	D	7	D	41	M	15	R	17	R	16	R	12	B	12	R	72	R
110	16	M	10	M	11	D	8	M	45	M	15	R	17	R	16	R	12	B	12	R	72	R
111	16	M	10	M	13	M	8	M	47	M	15	R	17	R	16	R	12	B	22	B	82	B
112	16	M	10	M	13	M	8	M	47	M	15	R	17	R	16	R	12	B	22	B	82	B
113	16	M	10	M	13	M	8	M	47	M	15	R	17	R	16	R	12	B	22	B	82	B
114	16	M	10	M	15	M	8	M	49	M	15	R	17	R	16	R	13	B	23	B	84	B
115	16	M	8	M	13	M	8	M	45	M	15	R	17	R	16	R	13	B	22	B	83	B
116	15	M	8	M	11	D	8	M	42	M	9	M	15	R	16	R	12	B	22	B	74	R
117	14	M	8	M	11	D	10	M	43	M	9	M	15	R	16	R	12	B	22	B	74	R
118	14	M	8	M	11	D	10	M	43	M	9	M	15	R	16	R	12	B	22	B	74	R
119	15	M	8	M	11	D	9	M	43	M	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
120	15	M	8	M	11	D	9	M	43	M	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
121	15	M	8	M	11	D	9	M	43	M	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
122	16	M	8	M	11	D	9	M	44	M	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
123	16	M	8	M	9	D	9	M	42	M	9	M	15	R	16	R	12	B	23	B	75	R
124	16	M	8	M	9	D	9	M	42	M	9	M	15	R	16	R	12	B	23	B	75	R
125	16	M	9	M	9	D	9	M	43	M	9	M	15	R	16	R	12	B	22	B	74	R
126	16	M	9	M	9	D	9	M	43	M	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
127	16	M	9	M	9	D	11	M	45	M	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
128	15	M	9	M	9	D	11	M	44	M	9	M	15	R	16	R	12	B	11	M	63	R
129	15	M	9	M	9	D	11	M	44	M	9	M	15	R	16	R	12	B	11	M	63	R
130	15	M	9	M	9	D	11	M	44	M	9	M	15	R	16	R	12	B	16	R	68	R
131	15	M	8	M	9	D	11	M	43	M	9	M	15	R	16	R	12	B	16	R	68	R
132	15	M	8	M	9	D	9	M	41	M	9	M	15	R	16	R	12	B	18	B	70	R
133	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	9	M	15	R	16	R	12	B	20	B	72	R
134	16	M	8	M	9	D	7	D	40	D	9	M	15	R	16	R	12	B	20	B	72	R
135	16	M	8	M	9	D	7	D	40	D	9	M	15	R	16	R	12	B	22	B	74	R
136	16	M	8	M	9	D	7	D	40	D	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
137	16	M	8	M	11	D	7	D	42	M	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
138	16	M	8	M	11	D	7	D	42	M	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
139	16	M	10	M	11	D	7	D	44	M	9	M	15	R	16	R	12	B	11	M	63	R
140	16	M	10	M	11	D	7	D	44	M	9	M	15	R	16	R	12	B	21	B	73	R
141	15	M	10	M	11	D	7	D	43	M	9	M	15	R	16	R	12	B	21	B	73	R
142	15	M	10	M	11	D	7	D	43	M	9	M	15	R	16	R	12	B	20	B	72	R
143	15	M	10	M	11	D	7	D	43	M	9	M	15	R	16	R	12	B	20	B	72	R
144	15	M	10	M	11	D	7	D	43	M	9	M	15	R	16	R	12	B	11	M	63	R
145	15	M	10	M	11	D	7	D	43	M	9	M	15	R	16	R	12	B	11	M	63	R
146	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	9	M	15	R	16	R	12	B	11	M	63	R
147	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	9	M	15	R	16	R	12	B	11	M	63	R
148	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
149	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R

150	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
151	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
152	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
153	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
154	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
155	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
156	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
157	15	M	8	M	9	D	7	D	39	D	9	M	15	R	16	R	12	B	10	M	62	R
158	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	11	M	15	R	16	R	14	B	20	B	76	B
159	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	11	M	15	R	16	R	14	B	20	B	76	B
160	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	11	M	15	R	16	R	14	B	20	B	76	B
161	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	11	M	15	R	16	R	14	B	22	B	78	B
162	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	11	M	15	R	16	R	14	B	10	M	66	R
163	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	11	M	15	R	16	R	14	B	10	M	66	R
164	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	11	M	15	R	16	R	14	B	10	M	66	R
165	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	15	B	12	R	84	B
166	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	15	B	12	R	84	B
167	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	15	B	13	R	85	B
168	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	15	B	13	R	85	B
169	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	15	B	13	R	85	B
170	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	14	B	11	M	82	B
171	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	14	B	11	M	82	B
172	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	15	B	14	R	86	B
173	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	14	B	14	R	85	B
174	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	14	B	14	R	85	B
175	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	14	B	14	R	85	B
176	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	14	B	14	R	85	B
177	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	15	B	14	R	86	B
178	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	15	B	14	R	86	B
179	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	14	B	14	R	85	B
180	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	15	B	12	R	84	B
181	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	15	B	12	R	84	B
182	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	15	B	12	R	84	B
183	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	20	B	20	B	17	R	15	B	12	R	84	B
184	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	20	B	20	B	17	R	16	B	12	R	85	B
185	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	20	B	20	B	17	R	16	B	11	M	84	B
186	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	20	B	20	B	17	R	16	B	11	M	84	B
187	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	17	R	16	R	13	R	11	R	22	B	79	B
188	22	E	14	E	20	E	14	E	70	E	17	R	16	R	13	R	11	R	21	B	78	B
189	22	E	14	E	20	E	14	E	70	E	17	R	16	R	13	R	11	R	23	B	80	B
190	22	E	14	E	20	E	14	E	70	E	17	R	16	R	13	R	11	R	23	B	80	B
191	22	E	14	E	20	E	14	E	70	E	17	R	16	R	13	R	11	R	22	B	79	B
192	22	E	14	E	20	E	14	E	70	E	17	R	15	R	13	R	11	R	23	B	79	B
193	22	E	14	E	20	E	13	E	69	E	17	R	15	R	13	R	11	R	23	B	79	B
194	22	E	14	E	20	E	13	E	69	E	18	R	15	R	13	R	11	R	23	B	80	B
195	22	E	14	E	20	E	13	E	69	E	17	R	15	R	13	R	11	R	23	B	79	B
196	22	E	14	E	20	E	13	E	69	E	17	R	15	R	13	R	11	R	23	B	79	B
197	22	E	14	E	20	E	13	E	69	E	17	R	14	R	13	R	11	R	22	B	77	B
198	22	E	14	E	20	E	13	E	69	E	17	R	14	R	13	R	11	R	24	B	79	B
199	22	E	14	E	20	E	13	E	69	E	17	R	14	R	13	R	11	R	24	B	79	B
200	22	E	14	E	20	E	13	E	69	E	17	R	15	R	13	R	11	R	24	B	80	B
201	22	E	14	E	20	E	14	E	70	E	17	R	15	R	13	R	11	R	24	B	80	B

202	22	E	14	E	20	E	14	E	70	E	17	R	15	R	13	R	11	R	23	B	79	B
203	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	17	R	15	R	13	R	11	R	23	B	79	B
204	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	17	R	15	R	13	R	11	R	23	B	79	B
205	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	18	R	15	R	13	R	11	R	23	B	80	B
206	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	17	R	16	R	13	R	11	R	23	B	80	B
207	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	17	R	16	R	13	R	11	R	23	B	80	B
208	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	17	R	16	R	13	R	11	R	23	B	80	B
209	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	17	R	16	R	13	R	11	R	23	B	80	B
210	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	17	R	16	R	13	R	11	R	23	B	80	B
211	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	17	R	15	R	15	R	14	B	18	B	79	B
212	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	17	R	15	R	15	R	14	B	18	B	79	B
213	21	E	14	E	20	E	15	E	70	E	18	R	15	R	15	R	14	B	18	B	80	B
214	21	E	14	E	20	E	15	E	70	E	18	R	15	R	15	R	14	B	17	R	79	B
215	21	E	14	E	20	E	15	E	70	E	18	R	15	R	15	R	14	B	18	B	80	B
216	21	E	14	E	20	E	15	E	70	E	17	R	15	R	15	R	14	B	18	B	79	B
217	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	17	R	15	R	15	R	14	B	18	B	79	B
218	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	17	R	15	R	15	R	14	B	18	B	79	B
219	14	M	10	M	16	M	12	M	52	M	17	R	15	R	15	R	14	B	18	B	79	B
220	14	M	10	M	16	M	11	M	51	M	19	B	20	B	20	B	16	B	23	B	98	B
221	14	M	10	M	16	M	11	M	51	M	19	B	20	B	20	B	16	B	24	B	99	B
222	20	E	13	E	18	E	12	M	63	E	19	B	20	B	20	B	16	B	24	B	99	B
223	20	E	12	M	18	E	12	M	62	E	19	B	20	B	20	B	16	B	24	B	99	B
224	22	E	13	E	20	E	14	E	69	E	19	B	20	B	20	B	16	B	24	B	99	B
225	22	E	13	E	20	E	14	E	69	E	19	B	20	B	20	B	16	B	24	B	99	B
226	14	M	9	M	16	M	11	M	50	M	17	R	15	R	15	R	14	B	17	R	78	B
227	14	M	9	M	16	M	11	M	50	M	20	B	20	B	17	R	16	B	11	M	84	B
228	22	E	13	E	20	E	15	E	70	E	20	B	20	B	17	R	16	B	11	M	84	B
229	21	E	13	E	20	E	15	E	69	E	20	B	20	B	17	R	16	B	11	M	84	B
230	20	E	13	E	18	E	13	E	64	E	20	B	20	B	17	R	16	B	11	M	84	B
231	20	E	13	E	18	E	13	E	64	E	16	R	20	B	17	R	16	B	21	B	90	B
232	20	E	13	E	18	E	13	E	64	E	15	R	15	R	15	R	11	R	17	R	73	R
233	14	M	10	M	16	M	12	M	52	M	15	R	15	R	15	R	11	R	19	B	75	R
234	14	M	10	M	16	M	12	M	52	M	14	R	14	R	14	R	10	R	18	B	70	R
235	14	M	10	M	16	M	12	M	52	M	18	R	15	R	15	R	14	B	18	B	80	B
236	22	E	13	E	19	E	14	E	68	E	18	R	15	R	15	R	14	B	18	B	80	B
237	20	E	13	E	18	E	13	E	64	E	18	R	15	R	15	R	14	B	18	B	80	B
238	20	E	13	E	18	E	13	E	64	E	18	R	15	R	15	R	14	B	18	B	80	B
239	20	E	13	E	18	E	13	E	64	E	15	R	15	R	15	R	11	R	11	M	67	R
240	21	E	13	E	18	E	14	E	66	E	15	R	15	R	15	R	11	R	11	M	67	R
241	21	E	14	E	19	E	15	E	69	E	14	R	14	R	14	R	10	R	11	M	63	R
242	22	E	14	E	19	E	15	E	70	E	20	B	20	B	17	R	16	B	10	M	83	B
243	22	E	13	E	18	E	14	E	67	E	20	B	20	B	17	R	16	B	23	B	96	B
244	22	E	13	E	20	E	14	E	69	E	20	B	20	B	17	R	16	B	23	B	96	B
245	22	E	13	E	19	E	14	E	68	E	18	R	18	R	16	R	16	B	20	B	88	B
246	22	E	13	E	19	E	13	E	67	E	18	R	18	R	16	R	16	B	20	B	88	B
247	22	E	14	E	20	E	14	E	70	E	18	R	18	R	16	R	16	B	20	B	88	B
248	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	18	R	18	R	16	R	16	B	20	B	88	B
249	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	18	R	18	R	16	R	16	B	20	B	88	B
250	22	E	14	E	19	E	15	E	70	E	18	R	18	R	16	R	16	B	20	B	88	B
251	21	E	14	E	19	E	15	E	69	E	16	R	15	R	17	R	12	B	20	B	80	B
252	20	E	13	E	19	E	15	E	67	E	16	R	15	R	17	R	12	B	20	B	80	B
253	19	E	13	E	19	E	15	E	66	E	16	R	15	R	17	R	12	B	20	B	80	B

254	18	E	13	E	19	E	15	E	65	E	18	R	18	R	16	R	16	B	20	B	88	B
255	18	E	13	E	20	E	15	E	66	E	18	R	18	R	16	R	16	B	20	B	88	B
256	17	M	13	E	20	E	15	E	65	E	18	R	18	R	16	R	16	B	20	B	88	B
257	17	M	13	E	20	E	14	E	64	E	18	R	18	R	16	R	16	B	20	B	88	B
258	19	E	12	M	20	E	14	E	65	E	16	R	15	R	17	R	12	B	20	B	80	B
259	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	18	R	17	R	15	R	15	B	21	B	86	B
260	19	E	13	E	19	E	13	E	64	E	16	R	15	R	17	R	12	B	20	B	80	B
261	20	E	13	E	19	E	13	E	65	E	16	R	15	R	17	R	12	B	20	B	80	B
262	21	E	13	E	19	E	14	E	67	E	16	R	15	R	17	R	12	B	20	B	80	B
263	21	E	13	E	19	E	14	E	67	E	16	R	15	R	17	R	12	B	20	B	80	B
264	21	E	13	E	19	E	14	E	67	E	18	R	18	R	16	R	16	B	14	R	82	B
265	21	E	13	E	19	E	14	E	67	E	18	R	18	R	16	R	16	B	14	R	82	B
266	21	E	13	E	19	E	14	E	67	E	17	R	18	R	16	R	16	B	14	R	81	B
267	12	M	13	E	17	M	14	E	56	M	17	R	17	R	15	R	16	B	14	R	79	B
268	12	M	13	E	17	M	14	E	56	M	17	R	17	R	15	R	16	B	14	R	79	B
269	12	M	13	E	18	E	0	D	0	D	17	R	17	R	15	R	16	B	14	R	79	B
270	12	M	13	E	18	E	14	E	57	M	17	R	17	R	15	R	16	B	14	R	79	B
271	22	E	13	E	20	E	15	E	70	E	17	R	17	R	15	R	16	B	14	R	79	B
272	22	E	13	E	20	E	15	E	70	E	17	R	17	R	15	R	16	B	14	R	79	B
273	22	E	13	E	20	E	15	E	70	E	17	R	17	R	15	R	16	B	14	R	79	B
274	22	E	13	E	20	E	15	E	70	E	17	R	17	R	15	R	16	B	14	R	79	B
275	20	E	13	E	18	E	13	E	64	E	17	R	17	R	15	R	16	B	14	R	79	B
276	20	E	13	E	18	E	13	E	64	E	18	R	17	R	15	R	16	B	14	R	80	B
277	20	E	13	E	18	E	13	E	64	E	18	R	18	R	16	R	16	B	14	R	82	B
278	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	18	R	18	R	16	R	16	B	14	R	82	B
279	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	11	M	13	R	13	R	13	B	13	R	63	R
280	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	18	R	18	R	16	R	16	B	14	R	82	B
281	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	18	R	18	R	16	R	16	B	14	R	82	B
282	12	M	14	E	18	E	15	E	59	M	12	R	10	M	8	M	6	M	14	R	50	M
283	14	M	10	M	16	M	11	M	51	M	12	R	10	M	8	M	6	M	14	R	50	M
284	14	M	10	M	16	M	11	M	51	M	12	R	10	M	8	M	6	M	14	R	50	M
285	14	M	10	M	16	M	11	M	51	M	12	R	10	M	8	M	6	M	14	R	50	M
286	14	M	10	M	16	M	11	M	51	M	12	R	10	M	9	M	6	M	14	R	51	R
287	14	M	10	M	16	M	11	M	51	M	12	R	10	M	9	M	6	M	14	R	51	R
288	14	M	10	M	16	M	11	M	51	M	12	R	10	M	9	M	6	M	14	R	51	R
289	12	M	14	E	18	E	15	E	59	M	12	R	10	M	9	M	6	M	14	R	51	R
290	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	12	R	10	M	9	M	6	M	23	B	60	R
291	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	11	M	7	M	12	R	11	R	24	B	65	R
292	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	10	M	7	M	6	M	6	M	18	B	47	M
293	22	E	14	E	20	E	15	E	71	E	20	B	20	B	10	M	6	M	18	B	74	R
294	12	M	14	E	18	E	15	E	59	M	18	R	15	R	11	M	6	M	14	R	64	R
295	12	M	14	E	18	E	15	E	59	M	18	R	15	R	11	M	6	M	14	R	64	R
296	14	M	10	M	16	M	11	M	51	M	14	R	19	B	13	R	12	B	18	B	76	B
297	14	M	10	M	16	M	11	M	51	M	14	R	19	B	13	R	12	B	18	B	76	B
298	14	M	10	M	16	M	11	M	51	M	14	R	19	B	13	R	12	B	18	B	76	B
299	14	M	10	M	16	M	11	M	51	M	20	B	16	R	12	R	13	B	18	B	79	B
300	14	M	10	M	16	M	11	M	51	M	20	B	16	R	14	R	13	B	18	B	81	B
301	14	M	10	M	16	M	11	M	51	M	18	R	16	R	13	R	15	B	21	B	83	B
302	12	M	14	E	18	E	15	E	59	M	20	B	13	R	15	R	9	R	18	B	75	R
303	12	M	14	E	18	E	15	E	59	M	14	R	19	B	13	R	12	B	23	B	81	B
304	18	E	9	M	15	M	9	M	51	M	14	R	19	B	13	R	12	B	23	B	81	B
305	18	E	9	M	15	M	9	M	51	M	14	R	19	B	13	R	12	B	23	B	81	B

306	18	E	9	M	15	M	9	M	51	M	20	B	20	B	17	R	16	B	23	B	96	B
307	18	E	9	M	15	M	9	M	51	M	10	M	7	M	15	R	16	B	23	B	71	R
308	18	E	9	M	15	M	9	M	51	M	10	M	7	M	15	R	16	B	23	B	71	R
309	18	E	9	M	15	M	9	M	51	M	10	M	7	M	15	R	16	B	23	B	71	R
310	18	E	9	M	15	M	9	M	51	M	8	M	7	M	12	R	14	B	18	B	59	R
311	18	E	9	M	15	M	9	M	51	M	18	R	17	R	15	R	15	B	21	B	86	B
312	18	E	9	M	15	M	9	M	51	M	18	R	15	R	15	R	14	B	18	B	80	B
313	12	M	14	E	18	E	16	E	60	M	18	R	18	R	16	R	16	B	20	B	88	B
314	12	M	14	E	18	E	16	E	60	M	18	R	18	R	16	R	16	B	20	B	88	B
315	12	M	14	E	18	E	16	E	60	M	18	R	18	R	16	R	16	B	18	B	86	B
316	12	M	14	E	18	E	16	E	60	M	18	R	18	R	16	R	16	B	18	B	86	B
317	22	E	14	E	20	E	16	E	72	E	18	R	18	R	16	R	16	B	18	B	86	B
318	22	E	14	E	20	E	16	E	72	E	18	R	18	R	16	R	15	B	18	B	85	B
319	22	E	14	E	19	E	16	E	71	E	18	R	15	R	15	R	13	B	18	B	79	B
320	12	M	14	E	17	M	15	E	58	M	20	B	20	B	17	R	15	B	23	B	95	B
321	22	E	14	E	19	E	15	E	70	E	20	B	20	B	17	R	15	B	23	B	95	B
322	22	E	14	E	19	E	15	E	70	E	20	B	20	B	17	R	15	B	23	B	95	B
323	12	M	14	E	17	M	14	E	57	M	20	B	20	B	17	R	15	B	23	B	95	B
324	12	M	14	E	17	M	14	E	57	M	20	B	20	B	17	R	15	B	23	B	95	B
325	22	E	14	E	19	E	14	E	69	E	20	B	17	R	17	R	15	B	23	B	92	B
326	22	E	14	E	19	E	14	E	69	E	18	R	15	R	14	R	14	B	18	B	79	B
327	22	E	14	E	19	E	14	E	69	E	16	R	15	R	14	R	14	B	18	B	77	B
328	22	E	14	E	19	E	14	E	69	E	18	R	17	R	15	R	15	B	21	B	86	B
329	19	E	13	E	21	E	12	M	65	E	18	R	15	R	15	R	15	B	21	B	84	B
330	19	E	13	E	19	E	12	M	63	E	18	R	15	R	17	R	10	R	20	B	80	B
331	20	E	14	E	20	E	15	E	69	E	14	R	15	R	17	R	12	B	20	B	78	B
332	20	E	14	E	20	E	15	E	69	E	18	R	15	R	15	R	12	B	18	B	78	B
333	20	E	14	E	20	E	15	E	69	E	18	R	18	R	16	R	16	B	18	B	86	B
334	20	E	14	E	20	E	15	E	69	E	18	R	18	R	16	R	16	B	23	B	91	B
335	20	E	14	E	19	E	16	E	69	E	18	R	18	R	16	R	15	B	23	B	90	B
336	18	E	13	E	18	E	14	E	63	E	18	R	18	R	16	R	15	B	23	B	90	B
337	18	E	13	E	18	E	14	E	63	E	18	R	18	R	16	R	15	B	23	B	90	B
338	21	E	14	E	19	E	16	E	70	E	18	R	18	R	16	R	14	B	14	R	80	B
339	20	E	14	E	19	E	16	E	69	E	18	R	18	R	16	R	14	B	21	B	87	B
340	20	E	14	E	19	E	16	E	69	E	18	R	18	R	16	R	14	B	18	B	84	B
341	20	E	14	E	20	E	16	E	70	E	18	R	18	R	16	R	14	B	23	B	89	B
342	20	E	14	E	20	E	16	E	70	E	18	R	18	R	16	R	14	B	23	B	89	B
343	20	E	14	E	20	E	16	E	70	E	18	R	18	R	16	R	16	B	23	B	91	B
344	20	E	14	E	20	E	16	E	70	E	18	R	18	R	16	R	16	B	23	B	91	B
345	20	E	14	E	20	E	15	E	69	E	9	M	18	R	18	R	13	B	21	B	79	B
346	18	E	11	M	19	E	12	M	60	M	9	M	20	B	18	R	13	B	21	B	81	B