



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno electrónico y calidad de servicio al
ciudadano en la Diris Lima Centro, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Chilet Salvador, Mirian Liliana (ORCID: 0000-0003-2458-5966)

ASESORA:

Dra. Ibarguen Cueva, Francis Esmeralda (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por permitirme cumplir esta meta profesional.

A mi amada familia por brindarme su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por todo el conocimiento impartido, a mi institución laboral por el apoyo con la información brindada para la realización del presente trabajo de investigación

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Índice de Abreviaturas	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimiento	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	35

Indice de tablas

Tabla 1. Niveles de la variable gobierno electrónico y dimensiones	17
Tabla 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gobierno Electrónico	18
Tabla 3. Niveles de la variable calidad de servicio al ciudadano y dimensiones	19
Tabla 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de servicio al ciudadano	20
Tabla 5. Cuadro de hipótesis de la investigación	21

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la variable gobierno electrónico y Dimensiones	17
Figura 2. Niveles de gobierno electrónico por dimensiones	18
Figura 3. Niveles de percepción de la variable calidad de servicio al ciudadano y dimensiones	19
Figura 4. Niveles de calidad de servicio al ciudadano por dimensiones	20

Índice de Abreviaturas

DIRIS:	Dirección de Redes Integradas de Salud
EGDI:	Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico
TIC:	Tecnologías de la Información y la Comunicación

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020. Según la hipótesis planteada, se halló una relación significativa entre las dos variables.

La investigación es de tipo no experimental, transversal y correlacional; fue una investigación de enfoque de tipo cuantitativo. Para el estudio, la muestra es no probabilística con una población conformada por 726 usuarios externos, la muestra estuvo constituida por 252 usuarios externos de la DIRIS Lima Centro, para recabar los datos requeridos se utilizó la encuesta mediante los cuestionarios.

La confiabilidad de los instrumentos se realizó a través de una prueba piloto y con el α de Cronbach, dando un indicador de 0.968 demostrando una buena consistencia y confiabilidad.

Los resultados nos indican, que la variable gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicio al ciudadano, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,448 y p-valor 0,000), lo que nos indica que, a mayor gobierno electrónico, existe una mayor calidad de servicio al ciudadano.

Palabras claves: gobierno electrónico, servicio, ciudadano

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between e-government and the quality of citizen service in the Diris Lima Centro 2020. According to the hypothesis, a significant relationship was found between the two variables.

The research is of a non-experimental, cross-sectional and correlate type, in relation to the methodology, we are faced with a research with a quantitative approach. For the study, the sample is non-probabilistic, the population is made up of 726 external users, the sample is made up of 252 external users of the DIRIS Lima Centro, to collect the required data, the survey has been used through the electronic government and quality questionnaires. From the service to the citizen, the reliability of the instruments was carried out a pilot test and with Cronbach's α , giving an indicator of 0.968 demonstrating good consistency, robustness and reliability.

As the P value <0.05 , H_0 is not accepted, Therefore, there is enough statistical evidence to reject H_0 , so we could say that there is a relationship between electronic government and the quality of citizen service in DIRIS LIMA CENTER 2020.

Keywords: e-government, service, citizen

I. INTRODUCCIÓN

El instrumento principal orientado de toda entidad gubernamental en el contexto de la política nacional de modernización de la gestión pública, es formular planes y emprender acciones de modernización de su gestión, con el fin de brindar un mejor servicio al ciudadano y por ende promover el desarrollo del país.

En el clasificador del índice de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe la ONU (2018) reportó que Uruguay es el país ubicado en la posición 34. En las investigaciones efectuadas por el banco interamericano de desarrollo, menos de un tercio de los tramites se pudieron realizar en línea y menos del 10% de la población logró concretar sus trámites en línea con el gobierno, las limitaciones de los países de esta parte del mundo no tienen el mismo avance digital, sin embargo, a pesar de algunos avances y grandes inversiones realizadas por muchos países, la brecha digital persiste.

El Perú según el ranking del índice de gobierno electrónico presentado por la (ONU, 2016), ocupó el puesto 81 de 193 países seleccionados, por lo que es necesario que el estado concentre todos sus esfuerzos en revertir esta situación. Al respecto (Syneidis Team , 2019) consideran que para alcanzar los resultados que los ciudadanos y empresas esperan, se requiere que los procesos y procedimientos para el perfeccionamiento de los planes operativos institucionales de las entidades públicas, sean revisadas y actualizadas constantemente, implementando nuevas propuestas innovadoras de gestión.

Así mismo, para lograr una gestión pública moderna orientada a resultados, deben abrir y emplear intensamente TIC, que permitirán acercarse a los servicios que brinda el estado, perfeccionar los métodos de cualesquiera y a cada uno de las organizaciones que integran la administración pública, concibiéndose así una nueva forma de gobierno, llamado gobierno electrónico.

El (Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial, 2020), en su informe económico 2020, señala que Perú según el ranking del índice de progreso del gobierno electrónico (EGDI), presentado por la (ONU, 2018) , ocupó la posición 71°, optimizando seis lugares en relación al 2018, con estos resultados, está

clasificado como un país supremo EGDI, similar que México puesto 61° y Colombia en el puesto 67°.

Varios países de nuestra región están de la mano con los avances de la tecnología, como son las telecomunicaciones, formularios digitales, asistencia virtual, entre otros beneficios de la informática y programación; incrementando la conectividad de la mayor cantidad posible de usuarios a nivel de todo su territorio, y el perfeccionamiento en el gobierno electrónico, buscando disminuir la carga administrativa, reducir los tiempos de espera, acortar los procesos y procedimientos y aminorar paulatinamente la burocracia.

Se incrementan los usos del gobierno electrónico, con el acrecentamiento desmesurado del internet, las plataformas de accesos a las instituciones públicas y los innumerables equipos para su uso en el instante que lo necesite; siendo parte de la llamada modernización del estado, que tiene como pilar el beneficiar a la población y la minimización de costos para las instituciones gubernamentales.

Estas implementaciones deben de tener su base en la inclusión, igualdad y decencia nacional, además de garantizar la transparencia en las gestiones de las instituciones públicas, buscando la innovación en los procesos y los modelos organizacionales públicos. Sin descuidar la interacción de los usuarios externos con los administrativos de cada institución estatal. Así mismo el de dar pasos en la evolución del gobierno inteligente.

Estas mejoras nos ayudan en la modernización de las instituciones públicas, teniendo una tarea pendiente en mejorar la calidad de los servicios que prestamos como institución, diseñando todos los procesos a las expectativas y necesidades de la población, incluyendo la innovación de los canales de comunicación y atención al público en general. Las instituciones estatales deben de imitar los procesos y la atención que brindan a sus usuarios, optimizando la calidad en la atención y gestión, con evaluación constante de los procesos y del personal involucrado. Teniendo como objetivo principal el satisfacer a la población usuaria con sus exigencias individuales o grupales; indagando las oportunidades de mejora.

La dirección de redes integradas de salud – DIRIS Lima Centro, no cuenta con una correcta implementación de gobierno electrónico, uno de los problemas

más comunes es que los tramites documentarios, no se han automatizado, esto se pudo evidenciar durante el estado de emergencia sanitaria que afronta el Perú a causa de la propagación del COVID-19, por lo que la dirección de medicamentos, insumos y drogas de la DIRIS Lima Centro, se vio en la necesidad de implementar la atención vía electrónica a las oficinas farmacéuticas (farmacias, boticas y farmacias de los establecimientos de salud), para la atención de los procedimientos administrativos. El cambio tecnológico en la administración pública mejora la eficacia y eficiencia de la administración y acerca al ciudadano. Así mismo, implica una reducción de costes de acceso, de recursos, y de los tiempos de gestión, suprimiendo también las barreras geográficas que pueden existir.

Se presentó el problema: ¿En qué medida se relaciona el Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020? y los objetivos específicos: ¿En qué medida se relaciona la información y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020?, ¿En qué medida se relaciona la interacción y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020?, ¿En qué medida se relaciona la transacción y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro y ¿En qué medida se relaciona la transformación y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020? (Ver anexo 1)

Además, la investigación se justifica los puntos de vista:

- a. Justificación teórica, la presente investigación nos permitirá incrementar en el área hipotética de la gestión pública, en los temas de gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en la DIRIS Lima Centro.
- b. Justificación práctica, los resultados obtenidos, componen aportaciones esenciales para determinar la gestión pública y conocer la trascendencia e importancia del gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano de nuestra competencia.
- c. Justificación social, la investigación consentirá extender la jerarquía de los roles de la gestión pública en el campo farmacéutico y como su apropiada utilización del gobierno electrónico en busca por mejorar la calidad del servicio a nuestros usuarios internos y externos.

- d. Justificación metodológica, la investigación manifiesta el esmero de todas las fases del método científico, y la severidad de la ciencia en el área de la gestión pública.
- e. Justificación pública, la investigación forma e incrementa la contribución primordial a la eficiente de la gestión pública y al apoyo social que generaran la publicación.

Asimismo, del objetivo general: que es determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020 y sus objetivos específicos: determinar la relación entre la información y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020, determinar la relación entre la interacción y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020, determinar la relación entre la transacción y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020 y finalmente determinar la transformación y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020.

Cuenta con la hipótesis general, el gobierno electrónico se relaciona con la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020 y sus respectivas hipótesis específicas, las cuales son: la información se relaciona con la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020, la interacción se relaciona con la calidad del servicio en la Diris Lima Centro2020, la transacción se relaciona con la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020 y la transformación se relaciona con la calidad del servicio en la Diris Lima Centro 2020. (Ver anexo 1).

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional el tema de gobierno electrónico se encuentra más desarrollado, así tenemos que: (Tirenti, 2019) en su investigación denominada gobierno electrónico en el sector público nacional argentino, el sistema de gestión documental electrónica y sus aportes a la transparencia, que tiene como objetivo el identificar a partir del enfoque evolutivo, los posibles aportes en favor de la transparencia gubernamental, derivados de la implementación del gobierno electrónico por medio de este sistema integrado; esta investigación fue un estudio cualitativo, el método utilizado es el estudio de caso y análisis de la implementación del sistema. Se aplicó la técnica de análisis documental sobre distintos instrumentos, principalmente normas emitidas para esta implementación, también se realizaron entrevistas a usuarios del sistema en el sector público, resultados: la implementación de este sistema, ha mejorado la transparencia de la gestión pública y cuenta con las condiciones para concretar importantes oportunidades de mejora, particularmente en la senda de la investigación pública y control externo.

(Guamán Tumbaco, 2019) el objetivo de esta investigación fue evaluar el efecto que los sistemas de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales, buscando la satisfacción de los usuarios basado en la percepción del ciudadano, se utilizaron encuestas a los interesados de los servicios municipales en las ventanillas únicas de atención a los ciudadanos, la muestra estuvo conformada por personas de 21 a 40 años de edad, de preferencia del género femenino. Se obtuvo como referencia la teoría de aceptación tecnológica, se utilizó el método descriptivo, los resultados del chi cuadrado demostraron una significación del 99%, dando como conclusión: que la satisfacción de los usuarios obedece a la utilidad de la atención; como recomendación se considera mejorar más la interface del sistema de la ventanilla única, que el sistema sea más amigable, mejorando la satisfacción de los usuarios y la imagen institucional.

Entre los países de Latinoamérica, Uruguay es el que se ha posicionado en los primeros lugares contando con una puntuación muy alta, motivo por el cual (Beito, 2016), se interesó en investigar la planeación estratégica del

gobierno electrónico en Uruguay, cuyo objetivo principal se enfocó, en el grado y velocidad de avance en gobierno electrónico en el ámbito de los gobiernos departamentales, es el mismo del gobierno central; fue una investigación cualitativa; concluyendo que a nivel departamental no existen planes ni estrategias con respecto al gobierno electrónico, con relación a los sistemas integrados están a cargo del gobierno nacional, los entes reguladores de gobierno por último se identificaron barreras como la falta de voluntad política, falta de capacidad de gestión y falta de capacitación al recurso humano.

También tenemos a (Naser Alejandra Á. R., 2017), con investigación titulada: Desde el gobierno abierto al estado abierto en América Latina y el Caribe; tiene como objetivo el explicar cómo el gobierno electrónico, fortalece las instituciones y mejora las prácticas de la administración y gestión pública; dentro de sus resultados podemos mencionar: se tienen avances significativos en términos de mejora política, programas, proyectos y el de impulsar la modernización del estado; se recomienda: fortalecer la evaluación de marcos, rendición de cuentas y transparencia. Menciona estas conclusiones: se busca mejorar la imagen institucional, por los esfuerzos y desarrollar el gobierno electrónico promoviendo la articulación de las políticas y estrategias, para la transparencia en la senda de la investigación, permitiendo un mejor acatamiento de los balances públicos y una mayor integración y participación de la ciudadanía.

(Católico Segura Diego Fernando, 2016) en la presente investigación: El gobierno electrónico en la administración tributaria de América Latina, tiene el objetivo de determinar el grado de relevancia de la variable dependiente y variable independiente, que se dan en los países de América Latina. Por intermedio de la revisión bibliográfica que se encuentran en las páginas web, teniendo en cuenta los patrones señalados en los lineamientos del gobierno electrónico, y poder valorar los lineamientos del gobierno electrónico, y poder calcular el paso a la información de la administración tributaria, y poner la información a la mano de la población interesada y se pueda realizar un control por parte de la sociedad. El estudio tuvo un corte empírico de modelo descriptivo, con un corte transversal, con la utilización de un instrumento, una vez obtenido

los datos, por el estadígrafo se determinan el grado de acceso en cada uno de los aspectos de las administraciones tributarias y también el grado de acceso a la información, obteniendo un ranking, que nos ayudará a evidenciar las prácticas en materia de información institucional y poder determinar los vacíos del gobierno electrónico. La investigación puso de manifiesto los referentes teóricos y conceptos del gobierno electrónico y los beneficios de los mismo.

En cuanto al ámbito nacional para el desarrollo del trabajo de investigación, se ha tomado como referencia, diversas fuentes de información que guardan ciertas relaciones con el tema materia de estudio, (García Navarro, 2019) de la investigación Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, que menciona como objetivo determinar la relación entre las dos variables, el estudio es correlacional, la técnica es la encuesta, y como instrumento el cuestionario, la muestra estuvo constituida por 90 usuarios; conclusiones: la mayor parte de los usuarios, no evidencian que todo el personal conocen los mecanismos y procesos documentarios, con respecto a la calidad de servicio, es mala, por la falta de infraestructura adecuada para estos trámites y servicios. Recomendaciones: hacer las gestiones gerenciales, para una mejor infraestructura, incrementar las capacitaciones de los procesos y metas a cumplir. Se debe de implementar el buzón de sugerencias.

La investigación de la modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano en una institución pública de fiscalización en la ciudad de Trujillo 2018, tuvo como objetivo identificar si las estrategias modernas están logrando mejorar la percepción de la población; determinándose que a mejor gestión pública mejor calidad en la atención, la población en su mayoría tiene una percepción regular sobre la modernización de esta institución. La tesis tiene un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, de corte transversal y correlacional, la muestra estuvo conformada por 354 usuarios, se obtuvo un alfa de conbach de .817, concluyendo que las plataformas deben de ser pensadas en los usuarios mayores de 35 años, quienes desconocen las herramientas digitales, caso contrario con la población de 18 a 35 años; recomendaciones, al momento de implementar las guías de atenciones a los ciudadanos, debe de ser manifestada

en la apreciación y limitaciones tecnológicas de los usuarios. (Rodríguez Acosta, 2019)

En el estudio cuantitativo de Satisfacción del usuario en el marco de la relación del estado y los ciudadanos, políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria de Lima; con el objetivo de conocer la relación entre las variables materia de estudio, se identificaron como resultados varios atributos que presentan un nivel de brecha ligeramente negativa, conclusión: se debe tener mapeado los niveles de prioridad en el orden de aplicación de mejoras, y a partir de ello, se plantearon las siguientes recomendaciones: hacer menos complejo la gestión, capacitación al personal, mayor accesibilidad al sistema, disminuir los tiempos a fin de brindar una mejor atención al usuario. (López Vásquez, 2018).

Asimismo, en la investigación el gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de la municipalidad de Ventanilla en el periodo 2017, buscó determinar la relación entre las dos variables. Obteniendo como resultado que si existe relación significativa entre ellas. El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de la investigación es básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal, con una población de 3000 y una muestra probabilística de 338 ciudadanos. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento son los cuestionarios, que fueron validados por el juicio de expertos, obteniendo la confiabilidad con el alfa de Cronbach, (Montesinos Balladares, 2017)

Igualmente, (Regalado Vásquez, 2017), en su investigación que lleva por título: calidad del servicio en el centro de atención al ciudadano de Lima Norte, que menciona como objetivo general el describir los niveles de calidad del servicio, apreciado por los beneficiarios de las oficinas de las relaciones exteriores, se realizó una adaptación del cuestionario SERVQUAL, dirigido al contexto y realidad nacional, la investigación tiene un diseño no experimental descriptivo. La muestra estuvo conformada por 75 usuarios que visitaron dicha área, se realizó por medio de la encuesta, basados en la escala de Likert, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.921; resultados: las expectativas de los

usuarios fueron cubiertas. Infiriendo que si hay calidad en el servicio. Recomendaciones, mejorar los procesos en la búsqueda de la perfección en la aplicación a los beneficiarios.

Para (Piscoya Vera, 2017), el modelo de gestión para gobiernos regionales con enfoque a gerencia para resultados, da a conocer el siguiente objetivo de: demostrar que la descentralización es parte de los procesos políticos técnicos, buscando tener un mejor gobierno, buscando la eficiencia, efectivo y siempre al servicio de la población, fomentando el desarrollo sostenible, promoviendo la inversión pública y privada, en busca de mayor número de empleos, avalando el adiestramiento pleno de los derechos y la equivalencia de congruencias de la ciudadanía, incluyendo la participación de la misma; los gobiernos regionales afrontan varios problemas de gestión y organizacionales dificultando los procesos y metas; las recomendaciones, se basan en tomar y seguir los modelos internacionales de calidad, además de orientar todos los procesos a satisfacer las necesidades y expectativas de la población usuaria.

Las definiciones planteadas para la primera variable gobierno electrónico tenemos: (OEA, 2019). Gobierno electrónico, es o son características sistematizadas, en base a experiencias, las cuales se utilizan los avances tecnológicos, para la información, apoyo de actividades gubernamentales. (Janssen, 2020) Aprovechando las ventajas del big data. Además (Bastián González Bustamante, 2020). se relacionan directamente con la potencia de las tecnologías de la información y comunicación, en bien de las mejoras de las instituciones públicas, (Gustavo M. Guillemin Franco, 2020) y el apoyo en la administración gubernamental y sobre todo a los usuarios, perfeccionando la gestión, dando dinamismo y cooperación a las entidades estatales, (Justo Reyna, 2020), se debe de evaluar el impacto de esta nueva tecnología en la administración de las instituciones públicas y poner énfasis en la complicación en el acceso al gobierno electrónico.

Asimismo; (Encinosa, 2020). Pone de manifiesto el papel que rescata el gobierno electrónico para de la población y las ventajas de esta tecnología, para optimizar las actividades, procesos, reclamos de la ciudadanía. (Ellen Valotta

Elias Borges, 2020), se debe saber las ventajas de las políticas públicas con referente al acceso de la información y la utilización del servicio electrónico, para mejorar las experiencias de la población en general.

(García, 2012). La teoría para la actual investigación, es el de comprender el éxito del gobierno electrónico, el cual es muy importante y útil en los últimos años. Existen conceptos sobre este fenómeno, las cuales identifican y evalúan las principales variables, factores y condiciones, que tiene el éxito del gobierno electrónico. Las cuales se basan en teorías sólidas, no solo contribuyen con los conocimientos científicos, además de la tecnificación de los procesos públicos y la administración estatal.

(Meléndez, 2019). El gobierno electrónico debe de articular en las diferentes áreas, funciones, procesos y fines de las instituciones públicas, con la finalidad ser reconocido y aceptado. Dentro del gobierno electrónico están: la administración pública, informática y el derecho.

Podemos mencionar (Gastón Blasquíz Landa, 2020). algunas bondades del gobierno electrónico, las cuales se basan en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, mostrar servicios de manera fácil, eficiente y ágil, impulsa la participación de la población en la toma de decisiones, mejorar la transparencia en la gestión pública

Se describen las siguientes dimensiones:

(Naser Alejandra, 2011). Información, poniendo en línea información, que se puede acceder, como público usuario, empresa privada o entidades públicas; sin interacciona de estos. Utilizar la amplia gama de bondades del internet y poder a disposición de la población información que es resaltante para ellos, con un solo sentido, sin tener interacción entre los involucrados.

Interacción, por medio de los canales de comunicación digital, como: email, formularios virtuales, recordatorios. Permitiendo la comunicación de los participantes. Donde el poblador realiza las consultas, solicitar información o realizar reclamos y del otro lado las instituciones gubernamentales quienes responden estas, con el canal de comunicación que proporcione el usuario.

Transacción, se dan por los tramites por medio digital, mejorando y disminuyendo el tiempo por realizar estas transacciones, con las entidades estatales, y por ende estas instituciones reformulan sus procedimientos, mejorando y disminuyendo los tiempos de respuesta, además de mejorar la productividad y servicio a la población.

(Prybutok, 2016). Transformación, en las mejoras y formas de actuar por parte de las instituciones públicas, implementándose las tecnologías digitales en el campo gubernamental, implementando los sistemas e interfaces, para una mayor cobertura de estos servicios, esto tiene que estar a la par de la inversión y presupuesto para la implementación.

Luego esta nuestra segunda variable, que es la calidad del servicio al ciudadano, basada en la calidad de prestación de los bienes y servicios, basados en el proceso y diseño de la producción del servicio o bien, que brinda esta institución.

(Barbosa da Silva Roosli Ana Cláudia, 2020). Esto nos ayuda a conocer las necesidades y expectativas de la población usuaria, buscando diversificar los distintos canales, buscando estandarizar la calidad del servicio que presta, buscando el beneficio de la ciudadanía.

En los últimos años, se incrementaron los progresos en el estudio de la calidad del servicio, permitiendo identificar la relación con sus dimensiones y la satisfacción de los usuarios o consumidores; los cuales ayudan a desarrollar modelos multidimensionales; ayudando en la valoración del panorama estratégico, incrementando el abanico para toma de una buena decisión. (Enrique Ibarra Morales Luis, 2015)

El estado debe de ayudar y designar los recursos necesarios, para los diseños de los resultados y productos, basándose en las necesidades y requerimientos de la población, siendo flexibles con los distintos patrones sociales, económicos y políticos; buscando la perfección en la gestión pública, teniendo funcionarios comprometidos y calificados, que se motivación sea entender y dar respuestas a las problemáticas de la población.

(Selma Maria da Fonseca Viegas, 2010) la creación de sistemas únicos de atención en el sector salud, buscan eliminar paulatinamente la desigualdad, no solo a la calidad de atención, (Akram Hernández Vásquez, 2019) sino también

a la calidad en los servicios prestados por todos los operadores del sistema de salud, y en especial de las instituciones que brindan o se encargan de regular la salud pública de ciertas áreas territoriales.

(Pérez Cantó Víctor, 2019) La calidad y estandarización de los servicios y bienes brindados, se basan en el perfeccionar desde el diseño, terminando en los procesos de producción, (Helcimara Telles, 2019) sin dejar de lado la comunicación fluida con el o los usuarios.

(Arteta Poveda Luis E., 2018), para la población en general la satisfacción de basa en: buena comunicación, atención, cortesía, tiempo de atención. (Luis G. Morales Sánchez, 2019), se debe de fortalecer la cultura del servicio, dar confianza, voluntad en ayudar, empatía con los demás y actitud para resolver conflictos.

(Mannasses Araujo Costa, 2020), para satisfacer a la población lo primero es satisfacer los accesos a los servicios de salud y por lo tanto no se beneficia.

Los avances tecnológicos, nos ayudan a conocer las necesidades de los usuarios externos, maximizando los canales de comunicación, poniendo estándares en cada atención o servicio, utilizando la inteligencia artificial, para una sobresaliente interacción entre la población y la entidad gubernamental, mejorando la percepción de la población sobre la calidad del servicio o bien ofrecido.

(Villegas García Manuel, 2018), la tecnología ayuda a todo nivel, en especial en el sector salud, donde este uso nos ayuda a sacra citas automáticas, mejorando la satisfacción de los pacientes y disminuyendo los reclamos y quejas. (Iskandar Muda, 2019) la calidad en la atención y del sistema en los organismos estatales mejora la satisfacción de los usuarios externos, disminuyendo los tiempos en la atención. (Segundo R. Cabana, 2019) la implementación y mejoras en los nuevos sistemas de atención a la población ayudan en mejorar las experiencias y la satisfacción de la población, (Vedia, 2019) no solo existe insatisfacción en el sector salud, que necesita mejorar, en especial si los actores son los mismos, el usuario por un lado y por el otro el que presta el servicio, de donde debe de partir en mejorar la atención y poder cubrir las expectativas de los clientes.

(Monteagudo Olga, 2003) la satisfacción de las personas, se refleja en la importancia del factor humano, la buena atención influye en la percepción de los usuarios. (S. Pérez Romero, 2016) la satisfacción de los pacientes, es de vital importancia en el perfeccionamiento de la calidad de los servicios de la salud. (Sophia M Kleefstra, 2015) (Rike Antje Kraska, 2016) en los hospitales se mejora la calidad en la atención, por la información que dan los pacientes sobre la satisfacción de cada uno de ellos, como un pilar primordial en la búsqueda de la satisfacción de los beneficiarios.

(Mora Contreras, 2011) Dentro de la calidad, se pueden identificar las siguientes:

1. Fiabilidad, el trabajo o servicio se hace bien a la primera.
2. Capacidad de respuesta, las labores se hacen con puntualidad y cumpliendo los plazos.
3. Seguridad, garantizando la confiabilidad y seguridad de los usuarios internos y externos.
4. Empatía, dirigida a los clientes, buscando complacer las necesidades de los clientes.
5. Elementos tangibles, nuestro entorno, con buen clima laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

(Bernal, 2010). Se desarrolló un estudio de tipo básica, por que busco incrementar el conocimiento, corresponde a un diseño no experimental, debido a que no se manipulo las variables y de nivel descriptivo, correlacional, porque midió el grado de relación, existente entre las dos variables investigadas.

(Hernández Sampieri Roberto, 2014). El nivel de investigación es correlacional, porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables. El diseño de es no experimental, porque se observan situaciones ya existentes, no provocadas en la investigación, es no experimental, no es posible manipularlas, no se tiene control sobre dichas variables y no se pueden influir en ellas, de corte transversal, dado que se indagarán las incidencias de las variables en un momento único.

3.2 Variables y operacionalización

El gobierno electrónico, se basa en el uso de la tecnología de la comunicación, con la ayuda del internet, una computadora o equipo móvil, y poder poner en las manos de los ciudadanos los servicios públicos. Pone mejores oportunidades para el acceso de la población, con vías más rápidas (Alujas, 2013).

Se utilizó la operacionalización de acuerdo al cuestionario de (Naser y Concha 2011) adaptado conformada de 20 ítems (Ver anexo 2).

La calidad del servicio al ciudadano, se basa en cubrir las expectativas por parte de los usuarios de cada entidad, considerando las mejoras de los servicios y procesos, buscando consolidar la calidad en los servicios, utilizando tecnología de vanguardia en beneficio de la ciudadanía. (Moreno, 2003)

Se basó en el cuestionario compuesto por 20 ítems (Ver anexo 2).

3.3 Población, muestra y muestreo

(Sabino, 2014) la población está conformada por 726 usuarios externos, que acuden a la DIRIS Lima Centro, a realizar los trámites documentarios de procedimientos administrativos y comunicar los cambios y actualizaciones en relación a los establecimientos farmacéuticos privados y públicos.

. (Hernández Sampieri Roberto, 2014). La muestra, es una parte de la población, de donde se extraen los datos que representan a la población.

La muestra está constituida por 252 usuarios externos de la DIRIS Lima Centro

Parámetro	Insertar Valor
N	726
Z	1.96
P	50%
Q	50%
E	3%

n= Tamaño de muestra buscado

N= Tamaño de la Población o Universo

Z= Parámetro estadístico que depende el N

e= Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurre el evento

q= (1-p) = Probabilidad de que no ocurra

muestra = 252 usuarios externos

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de la encuesta, en ambas variables y cuyos instrumentos utilizados fueron los cuestionarios, que nos ayudaron a conocer la determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020. Los cuestionarios fueron adaptados, luego validados por medio de un juicio de expertos, quienes emitieron su aplicabilidad (anexo 5). Para medir la confiabilidad, que fueron formulados a través de los formularios de Google, aplicados de manera virtual a 252 usuarios externos. Se midió el grado de fiabilidad con el alfa de Cronbach, dando los siguientes resultados: para el instrumento gobierno electrónico el alfa de Cronbach es de .690 y para el instrumento calidad del servicio al ciudadano el alfa de Cronbach es de .842 (anexo 6)

3.5 Procedimiento

Se solicitó la autorización al Director general de la DIRIS Lima Centro, para la ejecución de la investigación, luego se realizó la recolección de información de los usuarios externos previa sensibilización y explicación de la finalidad del

estudio a través del correo electrónico. Los datos obtenidos se trabajaron en Excel y estadísticamente con el uso del SPSS 25 para los análisis descriptivos e inferenciales.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis descriptivo se ordenaron los datos en tablas y figuras, luego se utilizó el índice de Rho Spearman para establecer las correlaciones entre variables.

3.7 Aspectos éticos

La investigación realizada se basó en un clima de respeto hacia los usuarios que acuden a la Diris Lima Centro, protegiendo su anonimato y confidencialidad en el momento de la aplicación con el conocimiento del director de la institución.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Niveles de la variable gobierno electrónico y dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	30	11,9
Regular	191	75,8
Bueno	31	12,3
Total	252	100,0

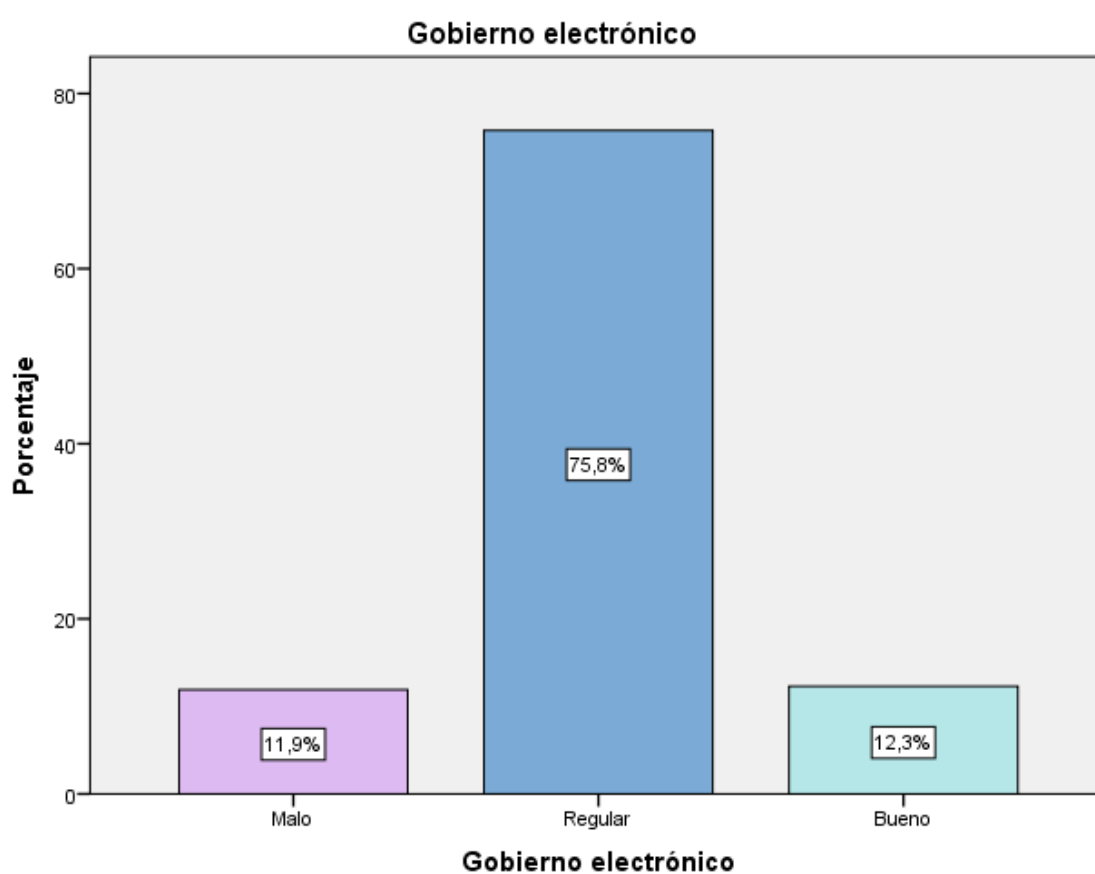


Figura 1. Niveles de percepción de la variable gobierno electrónico y dimensiones

De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de gobierno electrónico, se tiene que el nivel de regular con un 75,8% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de bueno que presenta el 12,3%, en cuanto al nivel malo este es de 11,9%.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de gobierno electrónico

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Información	Malo	51	20.2%
	Regular	157	62.3%
	Bueno	44	17.5%
Interacción	Malo	38	15.1%
	Regular	158	62.7%
	Bueno	56	22.2%
Transacción	Malo	40	15.9%
	Regular	169	67.1%
	Bueno	43	17.1%
Transformación	Malo	55	21.8%
	Regular	154	61.1%
	Bueno	43	17.1%

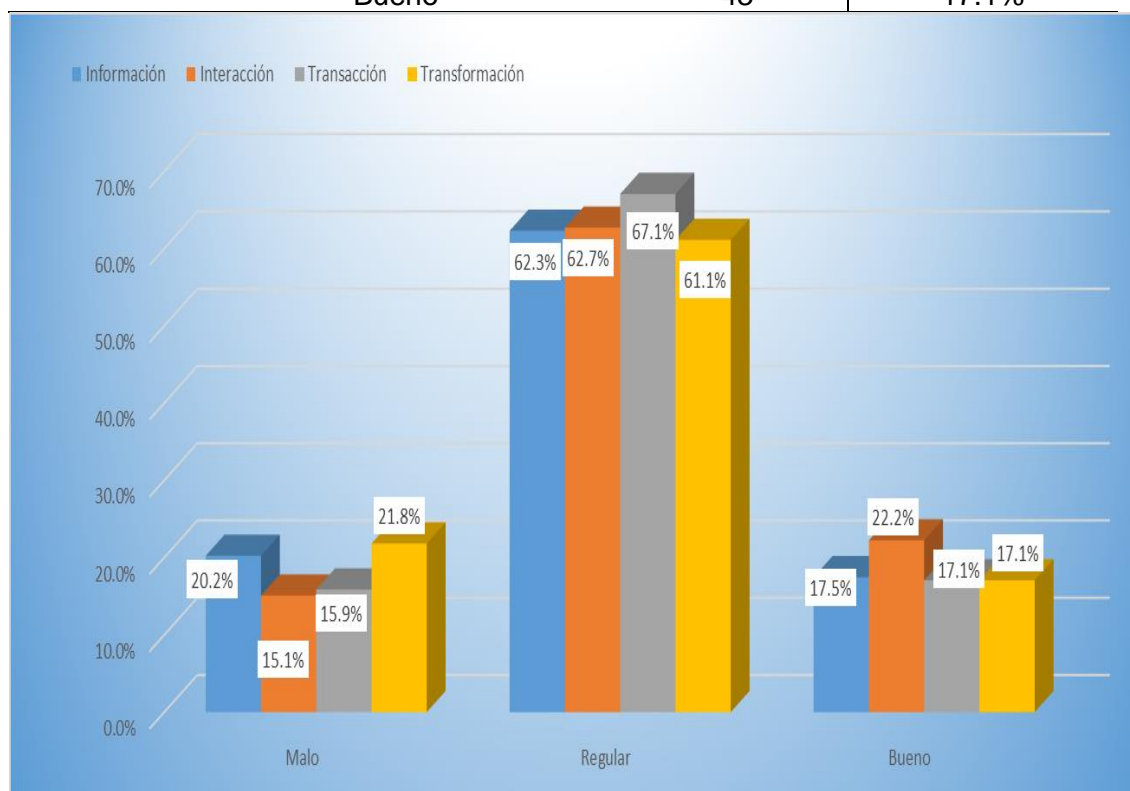


Figura 2. Niveles de gobierno electrónico por dimensiones

Interpretación:

Con respecto a la tabla 2 y a la figura 2, el 20,2% perciben un nivel malo en la dimensión información; el 62,3% un nivel regular y el 17,5% un nivel bueno; el

15,1% perciben un nivel malo en la dimensión interacción; el 62,7% un nivel regular y el 22,2% un nivel bueno, el 15,9% aprecian un nivel malo en la dimensión transacción; el 67,1% un nivel regular y el 17,1% un nivel bueno. Finalmente tenemos a la dimensión transformación con niveles malo, regular y bueno con 21,8%, 61,1% y 17,1%.

Tabla 3

Niveles de la variable calidad de servicio al ciudadano y dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	24	9,5
Regular	205	81,3
Bueno	23	9,1
Total	252	100,0

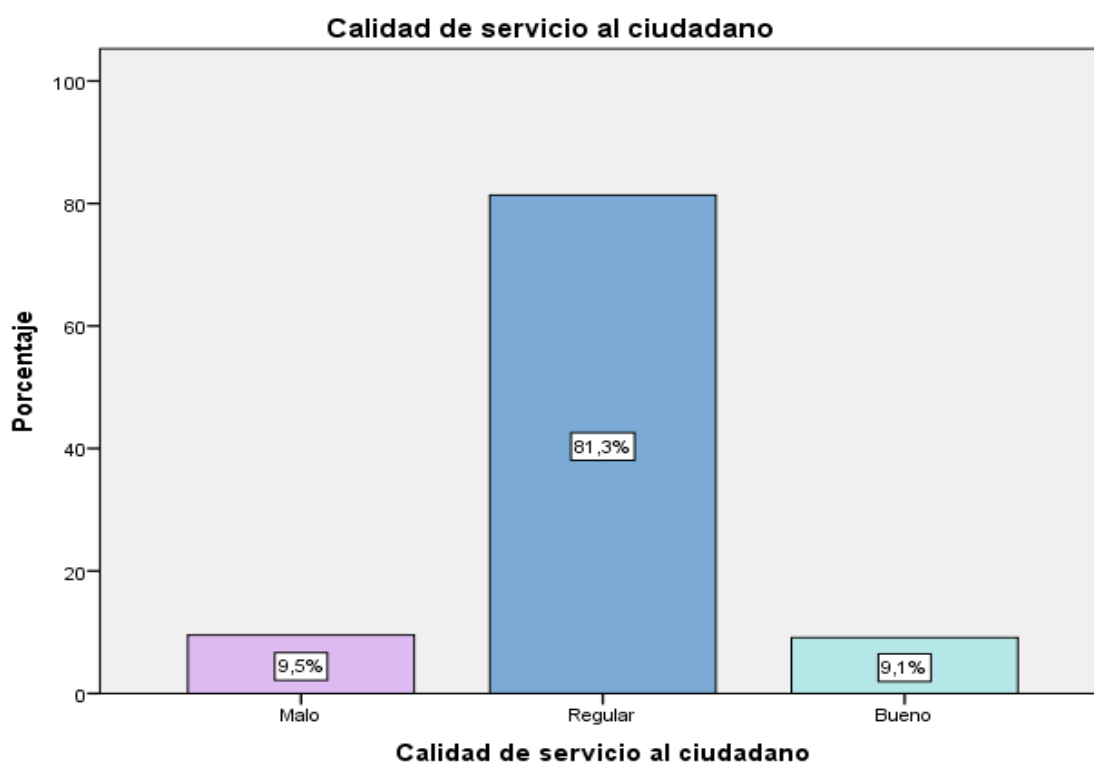


Figura 3. Niveles de percepción de la variable calidad de servicio al ciudadano y dimensiones

De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles calidad de servicio al ciudadano, se tiene que el nivel de regular con un 81,3% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de bueno que presenta el 9,1%, en cuanto al nivel de malo este es sólo de 9,5%.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de servicio al ciudadano

Dimensiones Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Fiabilidad	Malo	59
	Regular	146
	Bueno	47
Capacidad de respuesta	Malo	73
	Regular	134
	Bueno	45
Seguridad	Malo	58
	Regular	162
	Bueno	32
Empatía	Malo	43
	Regular	167
	Bueno	42
Elementos tangibles	Malo	79
	Regular	126
	Bueno	47

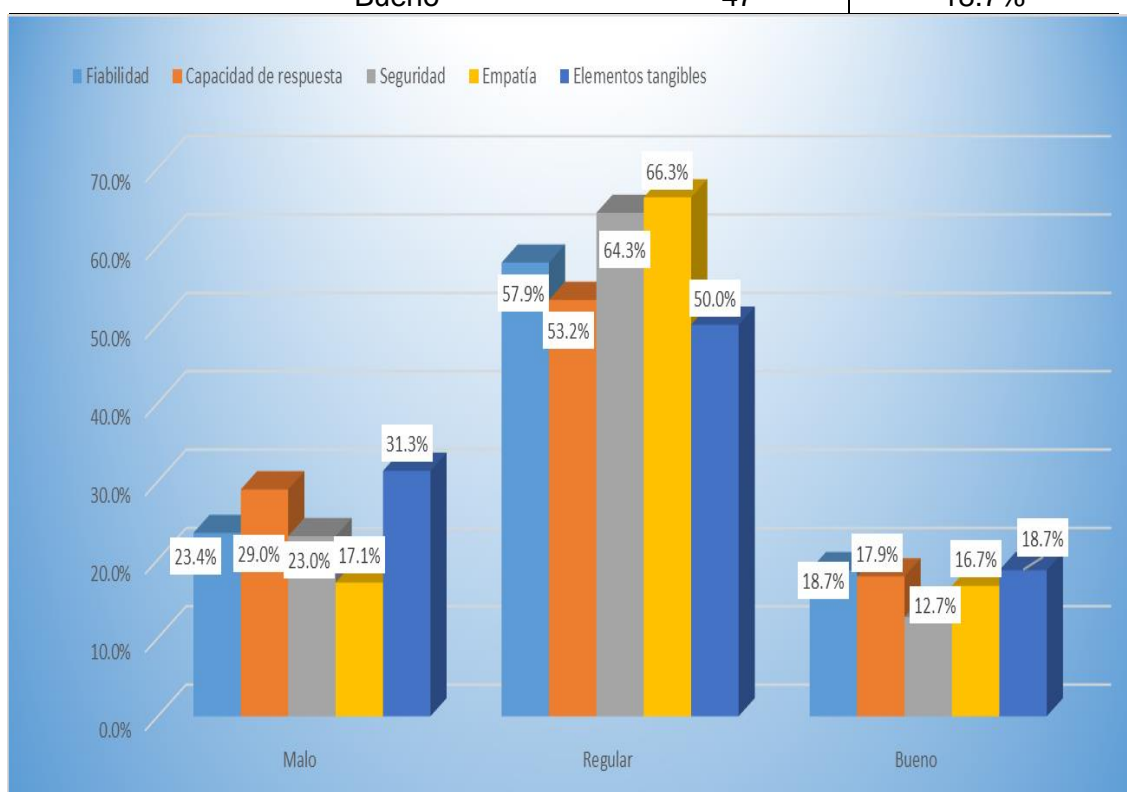


Figura 4. Niveles de calidad de servicio al ciudadano por dimensiones

Interpretación:

Con respecto a la tabla 4 y a la figura 4, el 23,4% aprecian un nivel malo en la dimensión fiabilidad; el 57,9% un nivel regular y el 18,7% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 29,0% aprecian un nivel malo en la dimensión capacidad de respuesta ; el 53,2% un nivel regular y el 17,9% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 23,0% aprecian un nivel malo en la dimensión seguridad; el 64,3% un nivel regular y el 12,7% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 17,1% aprecian un nivel malo en la dimensión empatía; el 66,3% un nivel regular y el 16,7% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión. Finalmente, el 31,3% aprecian un nivel malo en la dimensión elementos tangibles; el 50,0% un nivel regular y el 18,7% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión.

4.2. Resultados correlacionales.

Tabla 5

Cuadro de hipótesis de la investigación

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gobierno electrónico *calidad de servicio al ciudadano	,448**	,000	252	Media
Hipótesis específica-1	Información* calidad de servicio al ciudadano	,330**	,000	252	Media
Hipótesis específica-2	Interacción * calidad de servicio al ciudadano	,258**	,000	252	Media
Hipótesis específica-3	Transacción* calidad de servicio al ciudadano	,288**	,000	252	Media
Hipótesis específica-4	Transformación* calidad de servicio al ciudadano	,461**	,000	252	Media

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

Con respecto al establecimiento de hipótesis nulas y de acuerdo a los datos procesados, se utilizó del Rho de Spearman, a través de ello, se obtuvieron los siguientes resultados.

Se puede señalar que la hipótesis general (Gobierno electrónico y calidad de servicio al ciudadano) tienen un nivel de correlación cuyo nivel es positiva media según las escalas de Sampieri con un (Rho 0,448 y p-valor 0,000), lo que nos indica que, a mayor gobierno electrónico, existe una mayor calidad de servicio al ciudadano

En tanto que para cada una de las hipótesis se obtuvieron los siguientes resultados: la hipótesis específica-1 (Información * calidad de servicio al ciudadano) el nivel de correlación es positiva media (Rho 0,330 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-2 (Interacción * calidad de servicio al ciudadano) el nivel de correlación es positiva media (Rho 0,258 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-3 (Transacción* calidad de servicio al ciudadano) el nivel de correlación sería positiva media (Rho 0,288 y p-valor 0,000) ; la hipótesis específica-4 (Transformación* calidad de servicio al ciudadano) el nivel de correlación sería positiva media (Rho 0,461 y p-valor 0,000). Se tiene que, en todas las correlaciones, el p-valor es menor a 0,05, ello nos admite instaurar la existencia de una relación de cada una de las dimensiones y variable 1 con esta variable 2, esto hace que se acepte la hipótesis nula haciendo que a medida que aumentamos el gobierno electrónico y dimensiones, aumentará la calidad de servicio al ciudadano.

V. DISCUSIÓN

La hipótesis general: El gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicio al ciudadano, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,448 y p -valor 0,000), estos resultados son relacionados con los mencioano por Bieto (2016), menciona que el grado de velocidad de la implementación del gobierno electrónico ayudara mucho en los ambitos de las instituciones publicas y ubica en evidencia: la falta de voluntad política, falta de capacidad de gestión y falta de capacitación al recurso humano. Diego Fernando (2016), menciona que existen varios vacios en la implementación del gobierno electrónico. Miestras Naser (2011), esta implementación ayuda en el fortalecimiento de las instituciones y mejora en los procesos de la gestión y administración pública, teniendo como pilar la transparencia e en el acceso de la información. Para Garcia (2012), la infraestructura y lo pobre de los procesos, son uno de los causales para que los usuarios no perciban la calidad del servicio prestado. Como menciona Jansenn (2020), podemos utilizar el big data, en diferentes panoramas basados en la implementación de la tecnología, no solo en empresas privadas, también en instituciones públicas donde el beneficiario sea el público en general. El cual se complementa por lo mencionado por Bastián (2020), el gobierno electrónico trascendió en la sociedad moderna, existen brechas digitales entre las instituciones de la capital y de las provincias, y se incrementan más con los usuarios de estos organismos gubernamentales, complementa Gustavo (2020), donde indica que el crecimiento del desarrollo de esta tecnología es reducida se se hace una comparación con las empresas privadas, en las instituciones a cargo del estado, deben de identificar todas sus capacidades del factor humano y sus talentos con esta nueva tecnología y su posible implementación y poder resolver incidencias en el menor tiempo posible.

La hipótesis específica 1, La información se relaciona con la calidad de servicio al ciudadano, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,330 y p -valor 0,000). Para Tirenti (2019), la implementación del gobierno electrónico, mejora la transparencia de las instituciones públicas, contando con las condiciones importantes para mejorar sus servicios, en especial con los accesos a la información. Guamán, considera mejorar la interface del sistema operativo del

gobierno electrónico, buscando ser más amigable con los usuarios e incrementando la satisfacción de los usuarios. Para Reyna (2020), esta tecnología nos ayudará a maximizar las actividades y procesos en la administración pública, acortando los tiempos a los usuarios internos y externos; además el estado debe estar acorde y de la mano con la nueva tecnología, siendo influidas por estas, deben de evolucionar, adaptándose a la nueva realidad, que pide mayor implementación digital en los gobiernos estatales. Encinosa (2020) estipula se debe de poner atención a la alfabetización informática y las brechas digitales, de los grupos de la población, quienes son los que realizan varios de estos trámites.

Además, Blasquiz Gastón (2020), menciona la importancia de analizar los principales factores que condicionan y dificultan las administraciones públicas, cuando se busca gestionar y planificar las políticas públicas del uso de la tecnología informática en el país, al mismo tiempo de analizar las concepciones de dichas políticas. Por su lado Encinosa (2020), menciona sobre los valores morales y aspectos éticos, necesarios para instalar y perfeccionar esta variedad de gobierno, que va de la mano con la tecnología del presente siglo. Teniendo en cuenta que por lo menos cada institución gubernamental tiene una página web, para informar sus actividades o logros que va obteniendo. Conjuntamente Melendez (2019), sostiene que el gobierno electrónico debe de articular en las diferentes áreas, funciones, procesos y fines de las instituciones públicas, con la finalidad ser reconocido y aceptado no solo por los usuarios internos, sino también por los usuarios externos, quienes dan su punto de vista sobre este beneficio el gobierno electrónico y pueden dar a conocer sobre la imagen de la institución gubernamental.

La hipótesis específica 2, La interacción se relaciona con la calidad de servicio al ciudadano, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,258 y p -valor 0,000). Estos resultados concuerdan con Rodríguez (2019), la mejora en la gestión pública ayuda en la calidad de atención, además de pensar en los usuarios de la tercera edad, quienes desconocen o tienen poco conocimiento de los procesos digitales. Del mismo modo, Akram (2019) poco a poco se viene avanzando con el aseguramiento de la salud, se siguen reportando insatisfacciones, en especial por los pacientes con enfermedades crónicas, así

existen reportes de otras instituciones que dependen directamente del ministerio de salud, donde no se puede superar la insatisfacción de los usuarios, para Pérez (2016), dentro de las causas de la insatisfacción de la población hacia el sistema de salud, se basa en: la falta de financiamiento, deficiencias en los recursos humanos, poca gestión en la calidad de los servicios.

Para Helcimara (2019), el cambio o reestructuración en los procesos ayuda en mejorar la satisfacción de los usuarios, teniendo como pilar la capacitación y profesionalismo de estos profesionales, quienes deben de ganarse el respeto de los usuarios internos y externos.

La hipótesis específica 3, La transacción se relaciona con la calidad de servicio al ciudadano, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,288 y p -valor 0,000). Mientras que Lopez (2018) y Regalado (2017), mencionan que para buscar la satisfacción del usuario, el servidor publico debe de estar capacitado para resolver controversias, hacer menos complejo los procesos de gestión, mejorar el acceso al sistema y en especial el disminuir los tiempos de espera. Arteta (2018), pone énfasis en poder cumplir de la mejor manera la: comunicación, atención, disminuir los tiempos de atención, espera; y poder conseguir la satisfacción de nuestros beneficiarios, conjuntamente disminuir las brechas por las condiciones socioeconómicas y geográficas y sobre toda valorar la edad de nuestros usuarios externos. Morales (2015), pide afianzar la cultura del servicio, en especial en las instituciones públicas, fluyendo el lado humano en cada atención; estandarizar todos los procesos, acompañado de capacitación constante al personal y perfeccionar los puntos de mesa de ayuda, poniendo siempre la finalidad de colaborar con los demás.

La hipótesis específica 4, La transformación se relaciona con la calidad de servicio al ciudadano, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,461 y p -valor 0,000), siendo está la dimensión que presenta mayor impacto sobre las demás. Por su parte Montesinos (2017), da a conocer la relación que existe entre estados variables, existiendo una relación estadísticamente significativa; Piscoya, menciona que la modernización digital de los procesos ayudan a las instituciones publicas en la eficiencia, eficacia y el tener todos los ciudadanos las mismas oportunidades para realizar sus tramites respectivos. Para Segundo

(2019), las satisfacciones de los usuarios se reflejan con la eficacia y eficiencia de los métodos implementados con la nueva tecnología, que deben estar enfocados a las personas usuarios de nuestro sistema.

La presente investigación considera importante tener en cuenta estas preguntas: ¿nuestra sociedad peruana está preparada para participar activamente en un gobierno electrónico o necesitamos con urgencia mayor información, mejorar nuestros conocimientos para dar aportes?

VI. CONCLUSIONES

Primera: La variable gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicio al ciudadano, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,448 y p-valor 0,000), lo que nos indica que, a mayor gobierno electrónico, existe una mayor calidad de servicio al ciudadano.

Segunda: La dimensión información se vincula con la calidad de servicio al ciudadano, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,330 y p-valor 0,000), lo que nos indica que, a mayor información, existe una mayor calidad de servicio al ciudadano.

Tercera: La dimensión interacción se relaciona con la calidad de servicio al ciudadano, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,258 y p-valor 0,000), lo que nos indica que, a mayor interacción, existe una mayor calidad de servicio al ciudadano.

Cuarta: La dimensión transacción se vincula con la calidad de servicio al ciudadano, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,288 y p-valor 0,000), lo que nos indica que, a mayor transacción, existe una mayor calidad de servicio al ciudadano.

Quinta: La dimensión transformación se relaciona con la calidad de servicio al ciudadano, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,461 y p-valor 0,000), lo que nos indica que, a mayor transformación, existe una mayor calidad de servicio al ciudadano siendo está la dimensión que presenta mayor impacto sobre las demás.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la Ministra de Salud y a la Dirección General de la DIRIS Lima Centro, efectúen las acciones necesarias para la implementación paulatina del gobierno electrónico en la institución de acuerdo a las políticas y lineamientos del Estado.

Segunda: La DIRIS Lima Centro debe optimizar los procesos administrativos orientados al usuario externo, con la finalidad de hacerlos más eficientes, facilitando su informatización a través de las tecnologías de la información y comunicaciones.

Tercera: La DIRIS Lima Centro debe fomentar la participación activa del usuario a través de las redes sociales, foros, chats en línea u otras formas de interacción, a fin de satisfacer eficientemente sus necesidades de información y consultas de acuerdo a las políticas de Estado.

Cuarta: Que, la DIRIS Lima Centro, implemente en su portal web, la atención por una ventanilla única virtual, a fin de facilitar los trámites que realicen sus usuarios.

Quinta: Al Director de la DIRIS Lima Centro, implemente campañas de sensibilización y capacitación al personal del sector salud, orientadas a minimizar la reticencia al cambio que implicaría la puesta en marcha del gobierno electrónico en la entidad.

REFERENCIAS

- Akram Hernández Vásquez, C. R. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>, 36 (4).
- Alujas, M. V. (2013). Development Stages of Electronic Government Models: An Analysis from Political Theory. *Gestión y política pública*, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400003.
- Arteta Poveda Luis E., K. P. (2018). Dimensions for measuring patient satisfaction in urgent care centers. *Revista de Salud Pública*, <https://www.scielo.org/article/rsap/2018.v20n5/629-636/>, 20 (5).
- Barbosa da Silva Roosli Ana Cláudia, C. M. (2020). Health care: from citizen assistance to the autonomy of a subject. *Psicologia USP*, vol.31, https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65642020000100204&lang=es.
- Bastián González Bustamante, A. C. (2020). Determinants of E-Government in the Municipalities: Evidence from the Chilean Case. *Gestión y política pública*, vol.29, no.1, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097&lang=es.
- Beito, M. (2016). Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay. *repositorio Universitat Oberta de Catalunya*, <https://docplayer.es/45792672-Tesis-doctoral-planificacion-estrategica-del-gobierno-electronico-departamental-en-uruguay-doctorando-marcelo-beito.html>.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (TERCERA EDICIÓN VERSIÓN IMPRESA, 2010 ed.). Carrera 65B No. 13-62, Bogotá D.C., Colombia: Cámara Colombiana del Libro. Radicación núm. 66156.
- Católico Segura Diego Fernando, S. Y. (2016). El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina. *Revista logos ciencia & tecnología* vol 7 num 2, <https://revistalogos.policia.edu.co:8443/index.php/rlct/article/view/261>.
- Ellen Valotta Elias Borges, D. M.-Á. (2020). Limits of Freedom of Information Act in Brazil: theoretical reflections in the sphere of information science. *Perspectivas em Ciência da Informação*,

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362020000200077&lang=es, vol.25 no.2.

Encinosa, L. J. (2020). Ethics and Values of Information and Communication Technologies (ICT): Electronic Government (E-gov) between Dictatorship and Democracy. *Economía y Desarrollo*, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100006&lang=es, vol.163 no.1.

Enrique Ibarra Morales Luis, V. M. (2015). Application of the Servperf model in Telcel attention centers in Hermosillo: a measurement of the quality of service. *Contaduría y Administración vol 60, num 1*, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721534>.

García Navarro, L. (2019). Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH, 2019. *Repositorio.ucv.edu.pe*, <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40952>.

García, J. R. (2012). Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study . <https://www.springer.com/gp/book/9781461420149>.

Gastón Blasquiz Landa, D. A. (2020). PUBLIC ADMINISTRATION CHALLENGES. THE RETURN OF DEMOCRACY AND THE COMPUTER PROJECT IN ARGENTINA. *Ciencias administrativas, no.16*, http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382020000200001&lang=es.

Guamán Tumbaco, J. E. (2019). Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio : área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil. *Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13453>.

Gustavo M. Guillemin Franco, A. R. (2020). Social Capital and Core Competencies: Enablers Developing Electronic Design Technological Capabilities in Guadalajara, Mexico. *Innovar*, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512020000300025&lang=es, vol.30 no.77 .

Helcimara Telles, A. L. (2019). THE MOST MEDICAL PROGRAM IN BRAZIL: the centrality of the doctor-user relationship for satisfaction with the program. *Cuaderno CRH*, https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-49792019000100101&lang=es, vol.32 no.85.

- Hernández Sampieri Roberto, C. F. (2014). *Metodología de la investigación* (DERECHOS RESERVADOS © 2014, respecto a la sexta edición por ed.). C.P. 01376, México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial. (2020). Informe economico 2020. *Camara de Comercio de Lima*, <https://apps.camaralima.org.pe/principal/categoria/iedep-instituto-de-economia-y-desarrollo-empresarial/24/c-24>.
- Iskandar Muda, E. A. (2019). Influence of human resources to the effect of system quality and information quality on the user satisfaction of accrual-based accounting system. *Contaduría y administración*, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422019000300010&lang=es, vol.64 no.2 .
- Janssen, Y. G. (2020). Enterprise Architecture Roles and Capabilities in Adopting and Implementing Big Data Analytics Technology. *Revista de investigación teórica y aplicada en comercio electrónico*, https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-18762021000100104&lang=es, vol.16 no.1.
- Justo Reyna, E. G. (2020). Electronic government, digital invisibility and fundamental social rights. *Sequência (Florianópolis)*, https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-70552020000200030&lang=es, no 85.
- López Vásquez, L. J. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos : políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria. *Repositorio.esan.edu.pe*, <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1377>.
- Luis G. Morales Sánchez, J. C. (2019). Perceived service quality in the Bogotá public health system. *Revista de Salud Pública*, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642019000100128&lang=es, vol.21 no.1.
- Mannasses Araujo Costa, M. T. (2020). Evaluation of the quality of Primary Health Care services in São José de Ribamar, Maranhão, Brazil. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação* , <https://www.scielo.org/article/icse/2020.v24suppl1/e190628/>, Interface 24 (suppl 1) 12.
- Meléndez, C. C. (2019). Understanding interdisciplinarity as a key factor in the teaching and practice of e-government. *Estudios políticos*,

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162019000100125&lang=es, no.46.

- Monteagudo Olga, C. N. (2003). Hospital application of the Servqhos: factors associated with satisfaction and dissatisfaction. *Revista de Calidad Asistencial*,
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X03776192?via%3Dihub>, Volume 18, Issue 5, Pages 263-267.
- Montesinos Balladares, L. V. (2017). El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. *Repositorio.ucv.edu.pe*,
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9036>.
- Mora Contreras, C. E. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, núm. 2, <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>.
- Moreno, P. T. (2003). Calidad de los servicios. *Estudios Socio-Jurídicos vol.5 no.1* , http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792003000100001.
- Naser Alejandra, Á. R. (2017). Desde el gobierno abierto al estado abierto en america latina y el caribe. *Planificación para el desarrollo*.
- Naser Alejandra, G. C. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificacion Economica y Social*, N° 73, 42 pp.
- OEA. (2019). Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas. *Departamento para la Gestión Pública Efectiva*, https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp.
- ONU. (2016). Ranking Mundial e-Gobierno. *Instituto Cientifico de Gobierno Electrónico*, <https://e-gobiernos.org/ranking-mundial-e-gobierno/>.
- ONU. (2018). Encuesta de las Naciones Unidas sobre gobierno electrónico 2018. *UN-E-Government-Survey*, <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>.
- Pérez Cantó Víctor, L. M. (2019). User satisfaction in the Spanish healthcare system: trend analysis. *Revista de Saúde Pública*, https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102019000100277&lang=es, vol.53.
- Piscocya Vera, H. F. (2017). Modelo de gestión para gobiernos regionales con enfoque a gerencia para resultados. *Repositorio de tesis digitales*, <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6284>.

- Prybutok, C. E. (2016). The Three Ring Model and Development of an Instrument for Measuring Dimensions of E-Government Functions. *Revista de sistemas de información informática* , Volumen 43, Número 3, <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08874417.2003.11647514>.
- Regalado Vásquez, G. E. (2017). Calidad del servicio en el centro de mejor atención al ciudadano de lima norte, 2016. *Repositorio.ucv.edu.pe*, <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9069>.
- Rike Antje Kraska, M. W. (2016). Associations between hospital characteristics and patient satisfaction in Germany. *Biblioteca en línea de Wiley*, <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/hex.12485>, .
- Rodríguez Acosta, M. (2019). Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo - 2018. *Repositorio.ucv.edu.pe*, <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35658>.
- S. Pérez Romero, .. (2016). Sociodemographic characteristics and geographic variability associated with patient satisfaction in Primary Care. *Revista de Calidad Asistencial*, <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X16300148?via%3Dihub>, Volume 31, Issue 5, Pages 300-308.
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. (reimpresa, Ed.) Buenos Aires, Argentina,: Editorial Episteme, 2014.
- Segundo R. Cabana, J. J. (2019). Multivariate Modelling of the Satisfaction of Primary Health Users as an Influence of Design Thinking. *Información tecnológica*, https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600211&lang=es, vol.30 no.6.
- Selma Maria da Fonseca Viegas, A. P. (2010). The daily care of the citizen in the public health service of the city of Belo Horizonte. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312010000300005&lang=es, vol.20 no.3.
- Sophia M Kleefstra, L. C. (2015). Trends in patient satisfaction in Dutch university medical centers: room for improvement for all. *Investigación de BMC Health Services*, <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-015-0766-7>, 15 , Número de artículo: 112 .
- Syneidis Team . (2019). Ciberseguridad. *Syneidis Team* , <https://www.syneidis.com/es/author/syneidisteam/>.

- Tirenti, C. E. (2019). Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino : el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019). *Repositorio digital San Andres*, <http://hdl.handle.net/10908/16554>.
- Vedia, A. O. (2019). Analysis of the level of satisfaction of users of public (taxi) transport in the city of Sucre. *Revista Investigación y Negocios*, http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200012&lang=es, vol.12 no.20.
- Villegas García Manuel, J. A. (2018). Improvement of the management of outpatient consultations by a direct automatic citation of interconsultations. *Revista Española de Salud Pública*, <https://www.scielosp.org/article/resp/2018.v92/e201805012/>.

ANEXOS

Título: Gobierno electrónico y calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general ¿En qué medida se relaciona el Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020?	Objetivo general Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020	Hipótesis general El gobierno electrónico se relaciona con la calidad del servicio al ciudadano en la DIRIS Lima Centro 2020	Variable 1: Gobierno electrónico (Naser y Concha 2011)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
Problemas específicos ¿En qué medida se relaciona la información y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020? ¿En qué medida se relaciona la interacción y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020? ¿En qué medida se relaciona la transacción y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020? ¿En qué medida se relaciona la transformación y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020?	Objetivos específicos: Determinar la relación entre la información y la calidad del servicio al ciudadano en la DIRIS Lima Centro 2020. Determinar la relación entre la interacción y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro ,2020 Determinar la relación entre la transacción y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020 Determinar la relación entre la transformación y la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020	Hipótesis específicas La información se relaciona con la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020. La interacción se realciona con la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020 La transacción se relaciona con la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020 La transformación se relacionan con la calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020	1. Información 2. Interacción 3. Transacción 4. Transformación	Mapa web Correos electrónicos Tramites en línea Ventanilla única. Integración, compartir información, interoperabilidad y cambio organizacional	1 – 5 6 – 10 11 – 15 16 -20	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Bueno (81-100) Regular (61-80) Malo (20-60)

Variable 2: Calidad del servicio al ciudadano Albert Gadea (2000)							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			6. Fiabilidad.	Fiabilidad.	1 al 5	Nunca 1 Casi nunca 2	Bueno (81-100)
			7. Capacidad de respuesta.	Capacidad de respuesta.	6 al 8	A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Regular (61-80)
			8. Seguridad	Seguridad	9 al 12		
			9. Empatía	Empatía	13 al 17		
			10. Elementos tangibles	Elementos tangibles	18 al 20		Malo (20-60)

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
ENFOQUE: Cuantitativo MÉTODO. Hipotético-deductivo TIPO: Básica NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental - Transversal	la población está conformado por 726 usuarios externos, que son acérrimos concurrentes a la DIRIS Lima Centro, por diferentes motivos, como los trámites para los establecimientos farmacéuticos privados y públicos. La muestra está constituida por 252 usuarios externos de la DIRIS Lima Centro	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de gobierno electrónico Cuestionario de satisfacción del usuario	DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Chi cuadrado

Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable gobierno electrónico

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Información	Mapa web	1 al 5	Nunca (1)	Baja (20-40)
Interacción	Correos electrónicos	6 al 10	Casi nunca (2)	Medio (41-60)
	Tramites en línea		A veces (3)	
Transacción	Ventanilla única.	11 al 15	Casi siempre (4)	Alta (61-100)
Transformación	Integración, compartir información, interoperabilidad cambio organizacional	16 al 20	Siempre (5)	

Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad del servicio al ciudadano

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Fiabilidad.	Fiabilidad.	1 al 5	Nunca (1)	Baja (20-40)
Capacidad de respuesta.	Capacidad de respuesta.	6 al 8	Casi nunca (2)	Medio (41-60)
Seguridad	Seguridad	9 al 12	A veces (3)	
Empatía	Empatía	13 al 17	Casi siempre (4)	Alta (61-100)
Elementos tangibles	Elementos tangibles	18 al 20	Siempre (5)	

Anexo 3: Ficha técnica

Ficha técnica 1

Denominación: Cuestionario de Gobierno electrónico

Tomado de: Naser y Concha 2011

Adaptación: Mirian Chilet (2020).

Ámbito de Aplicación: Diris Lima Centro

Tiempo : 20 minutos

Forma de Administración: Colectivo

Ficha técnica 2

Denominación : Cuestionario de calidad de servicio

Autor : Albert Gadea (2000)

Adaptación : Mirian Chilet (2020).

Ámbito de Aplicación: Diris Lima Centro

Tiempo : 20 minutos

Forma de Administración: Colectivo

Anexo 4: Instrumentos

Cuestionario de gobierno electrónico

Señor propietario, representante legal o químico farmacéutico de la Oficina Farmacéutica el presente cuestionario corresponde a la investigación titulada “Gobierno electrónico y calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020”. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, marcando con una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente.

S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	Algunas Veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

Nº	ÍTEMS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Información					
1	La página web de la DIRIS Lima Centro es accesible					
2	La información en la página web esta actualizada.					
3	Ubica fácilmente el estado de trámite de su expediente solicitado a la DMID.					
4	Contiene enlaces con otras instituciones públicas para la obtención de información.					
5	Ubica fácilmente la información que publica la DMID					
	DIMENSIÓN: Interacción					
6	Descarga con facilidad formatos de trámites de procedimientos administrativos de la DMID.					
7	Se comunica con funcionarios de la DMID para solicitar cita ante un problema.					
8	Ubica de forma rápida los correos electrónicos de los funcionarios de la DMID.					
9	Descarga las capacitaciones online de orientación técnica					
10	Resuelven sus consultas técnicas vía online					
	DIMENSIÓN: Transacción					

11	Realiza los trámites de los procedimientos administrativos de la DMID en línea.					
12	La página web la Diris Lima Centro está organizado acorde a sus necesidades.					
13	Recibe de la DMID cursos online de actualización.					
14	Convoca la DMID a los usuarios para dar a conocer las normas legales vigentes.					
15	Realiza seguimiento de sus trámites en línea.					
	DIMENSIÓN: Transformación					
16	Hace uso del libro de reclamaciones ante una queja.					
17	Accede a las redes sociales de la DIRIS Lima Centro para dejar su opinión en cuanto a las mejoras de atención.					
18	Accede al correo electrónico para opinar en cuanto a la organización de la página web de la DIRIS Lima Centro.					
19	La DIRIS Lima Centro cuenta con buena Infraestructura Tecnológica.					
20	Los métodos informáticos en la DIRIS Lima Centro son útiles para trámites documentarios virtuales.					

Cuestionario de calidad del servicio al ciudadano

Señor propietario, representante legal o químico farmacéutico de la Oficina Farmacéutica el presente cuestionario corresponde a la investigación titulada "Gobierno electrónico y calidad del servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro 2020". Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, marcando con una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente.

S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	Algunas Veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3	4	5
CONFIABILIDAD					
1. El personal es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2. El personal brinda seguridad al momento de atenderlo.					
3. El personal lo orienta en forma clara.					
4. El personal lo atiende amablemente					
5. El personal es carismático					
6. El personal se da tiempo para explicarle los procedimientos que tiene que realizar.					
7. El personal y ambiente son confiables para que Ud. sea atendido.					
8. El personal y ambiente lo hacen sentir cómodo y confortable.					
VALIDEZ					
9. Se realiza una atención de acuerdo a sus expectativas.					
10. Cuenta con los equipos, materiales e insumos que garanticen su salud.					
11. Espera mucho para ser atendido.					
12. Se siente contento con la atención recibida					
13. Recibe orientación oportuna ante su requerimiento					
14. Percibe que la atención brindada es de calidad.					
15. El personal demuestra eficiencia en la atención brindada.					
LEALTAD					
16. Cumple Ud. con acudir puntualmente a sus citas.					

17. Participa activamente en las actividades de salud.					
18. Acude a esta institución por la atención recibida.					
19. Comprende los límites que se brinda en la atención.					
20. Se siente motivado por la atención recibida.					

Anexo 5: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Información							
1	La página web de la DIRIS Lima Centro es accesible.	✓		✓		✓		
2	La información en la página web está actualizada.	✓		✓		✓		
3	Ubica fácilmente el estado de trámite de su expediente solicitado a la DMID.	✓		✓		✓		
4	Contiene enlaces con otras instituciones públicas para la obtención de información.	✓		✓		✓		
5	Ubica fácilmente la información que publica la DMID	✓		✓		✓		
	Interacción							
6	Descarga con facilidad formatos de trámites de procedimientos administrativos de la DMID.	✓		✓		✓		
7	Se comunica con funcionarios de la DMID para solicitar cita ante un problema.	✓		✓		✓		
8	Ubica de forma rápida los correos electrónicos de los funcionarios de la DMID.	✓		✓		✓		
9	Descarga las capacitaciones online de orientación técnica	✓		✓		✓		
10	Resuelven sus consultas técnicas vía online	✓		✓		✓		
	Transacción							
11	Realiza los trámites de los procedimientos administrativos de la DMID en línea.	✓		✓		✓		
12	La página web la Diris Lima Centro está organizado acorde a sus necesidades.	✓		✓		✓		
13	Recibe de la DMID cursos online de actualización.	✓		✓		✓		

14	Convoca la DMID a los usuarios para dar a conocer las normas legales vigentes.	✓		✓		✓		
15	Realiza seguimiento de sus trámites en línea.							
	Transformación	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Hace uso del libro de reclamaciones ante una queja.	✓		✓		✓		
17	Accede a las redes sociales de la DIRIS Lima Centro para dejar su opinión en cuanto a las mejoras de atención.	✓		✓		✓		
18	Accede al correo electrónico para opinar en cuanto a la organización de la página web de la DIRIS Lima Centro.	✓		✓		✓		
19	La DIRIS Lima Centro cuenta con buena Infraestructura Tecnológica.	✓		✓		✓		
20	Los métodos informáticos en la DIRIS Lima Centro son útiles para trámites documentarios virtuales.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Hay suficiencia**

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

22 de octubre del 2020


Apellidos y nombres del juez evaluador: **Francis Esmeralda Ibarquen Cueva**
DNI: 09637865

Especialidad del evaluador: **Dra. Ciencias de la Educación – Metodología de la investigación científica**

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

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

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



Francis Ibarquen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

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

Certificado de validez de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Fiabilidad							
1	Cumple la DMID con los plazos establecidos para la atención de los procedimientos administrativos.	✓		✓		✓		
2	Cuenta el equipo evaluador con recursos materiales y financieros necesarios para realizar bien su labor.	✓		✓		✓		
3	Se evalúa su solicitud de acuerdo a la normatividad legal vigente.	✓		✓		✓		
4	Muestra interés el evaluador para ayudarlo en alguna observación a su trámite,	✓		✓		✓		
5	La DMID notifica por correo electrónico las observaciones de su procedimiento administrativo para que las subsane.	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta							
6	El evaluador comunica en que tiempo evaluara su solicitud.	✓		✓		✓		
7	El evaluador lo atendió de forma correcta y eficiente	✓		✓		✓		
8	El evaluador siempre está disponible para atender sus solicitudes y/o consultas por correo electrónico o teléfono.	✓		✓		✓		
	Seguridad							
9	Inspira confianza la atención del evaluador	✓		✓		✓		
10	Usa el portal WEB de la DIRIS Lima Centro, de forma segura y confiable	✓		✓		✓		

11	Se comunica con la DIRIS Lima Centro lo atendieron con cortesía para conectarse con la DMID.	✓		✓		✓		
12	El personal que lo atendió, absolvió sus consultas satisfactoriamente.	✓		✓		✓		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El evaluador le brinda una atención individualizada.	✓		✓		✓		
14	El horario de atención es en beneficio del usuario.	✓		✓		✓		
15	El evaluador atendió sus requerimientos como usuario.	✓		✓		✓		
16	Recibió del evaluador una atención agradable, amable, con respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
17	Comprendió la explicación de las observaciones de su expediente que debía subsanar.	✓		✓		✓		
	Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El portal WEB de la DMID es accesible.	✓		✓		✓		
19	Los archivos de las capacitaciones (videos, ponencias) de la DMID son didácticos.	✓		✓		✓		
20	La DMID cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Francis Esmeralda Ibarguen Cueva**

22 de octubre del 2020

DNI: 09637865

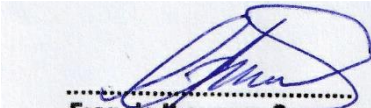
Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la Educación – Metodología de la investigación científica

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

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

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

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



Francis Ibarquén Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Información							
1	La página web de la DIRIS Lima Centro es accesible.	✓		✓		✓		
2	La información en la página web esta actualizada.	✓		✓		✓		
3	Ubica fácilmente el estado de trámite de su expediente solicitado a la DMID.	✓		✓		✓		
4	Contiene enlaces con otras instituciones públicas para la obtención de información.	✓		✓		✓		
5	Ubica fácilmente la información que publica la DMID	✓		✓		✓		
	Interacción							
6	Descarga con facilidad formatos de tramites de procedimientos administrativos de la DMID.	✓		✓		✓		
7	Se comunica con funcionarios de la DMID para solicitar cita ante un problema.	✓		✓		✓		
8	Ubica de forma rápida los correos electrónicos de los funcionarios de la DMID.	✓		✓		✓		
9	Descarga las capacitaciones online de orientación técnica	✓		✓		✓		
10	Resuelven sus consultas técnicas vía online	✓		✓		✓		
	Transacción							
11	Realiza los trámites de los procedimientos administrativos de la DMID en línea.	✓		✓		✓		
12	La página web la Diris Lima Centro está organizado acorde a sus necesidades.	✓		✓		✓		
13	Recibe de la DMID cursos online de actualización.	✓		✓		✓		

14	Convoca la DMID a los usuarios para dar a conocer las normas legales vigentes.	✓		✓		✓		
15	Realiza seguimiento de sus trámites en línea.							
	Transformación	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Hace uso del libro de reclamaciones ante una queja.	✓		✓		✓		
17	Accede a las redes sociales de la DIRIS Lima Centro para dejar su opinión en cuanto a las mejoras de atención.	✓		✓		✓		
18	Accede al correo electrónico para opinar en cuanto a la organización de la página web de la DIRIS Lima Centro.	✓		✓		✓		
19	La DIRIS Lima Centro cuenta con buena Infraestructura Tecnológica.	✓		✓		✓		
20	Los métodos informáticos en la DIRIS Lima Centro son útiles para trámites documentarios virtuales.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

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

22 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ada Mercedes Mejía Andrade.

DNI: 25765770

Especialidad del evaluador: Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.

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

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

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

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



Ada Mercedes Mejía Andrade
 Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

Certificado de validez de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Fiabilidad							
1	Cumple la DMID con los plazos establecidos para la atención de los procedimientos administrativos.	✓		✓		✓		
2	Cuenta el equipo evaluador con recursos materiales y financieros necesarios para realizar bien su labor.	✓		✓		✓		
3	Se evalúa su solicitud de acuerdo a la normatividad legal vigente.	✓		✓		✓		
4	Muestra interés el evaluador para ayudarlo en alguna observación a su trámite,	✓		✓		✓		
5	La DMID notifica por correo electrónico las observaciones de su procedimiento administrativo para que las subsane.	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta							
6	El evaluador comunica en que tiempo evaluara su solicitud.	✓		✓		✓		
7	El evaluador lo atendió de forma correcta y eficiente	✓		✓		✓		
8	El evaluador siempre está disponible para atender sus solicitudes y/o consultas por correo electrónico o teléfono.	✓		✓		✓		

	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Inspira confianza la atención del evaluador	✓		✓		✓		
10	Usa el portal WEB de la DIRIS Lima Centro, de forma segura y confiable	✓		✓		✓		
11	Se comunica con la DIRIS Lima Centro lo atendieron con cortesía para conectarse con la DMID.	✓		✓		✓		
12	El personal que lo atendió, absolvió sus consultas satisfactoriamente.	✓		✓		✓		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El evaluador le brinda una atención individualizada.	✓		✓		✓		
14	El horario de atención es en beneficio del usuario.	✓		✓		✓		
15	El evaluador atendió sus requerimientos como usuario.	✓		✓		✓		
16	Recibió del evaluador una atención agradable, amable, con respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
17	Comprendió la explicación de las observaciones de su expediente que debía subsanar.	✓		✓		✓		
	Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El portal WEB de la DMID es accesible.	✓		✓		✓		
19	Los archivos de las capacitaciones (videos, ponencias) de la DMID son didácticos.	✓		✓		✓		
20	La DMID cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

22 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ada Mercedes Mejía Andrade.

DNI: 25765770

Especialidad del evaluador: Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.

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

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

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

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



Ada Mercedes Mejía Andrade
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA

N°	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<i>Seguridad en sus edificaciones</i>							
01	Cumple con los criterios de seguridad en sus edificaciones	✓		✓		✓		
02	Existe un diagnóstico adecuado sobre el estado de las edificaciones.	✓		✓		✓		
03	Cuenta con una gestión ante riesgo ante desastres (delimitación de zonas seguras, por ejemplo)	✓		✓		✓		
04	Prevé mecanismos que reducen la vulnerabilidad sísmica de las edificaciones.	✓		✓		✓		
05	Se resguarda la seguridad de la población estudiantil, docente y administrativo.	✓		✓		✓		
06	Se informa anticipadamente la existencia de instalaciones o espacios no seguros se prevén las acciones necesarias para restringir su uso y su posterior reparación.	✓		✓		✓		
07	El local es seguro tanto interna y como externamente.	✓		✓		✓		
	<i>Funcionalidad</i>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
08	Los ambientes educativos están diseñados de tal manera que se puede cumplir y motivar a la enseñanza y aprendizaje.	✓		✓		✓		
09	Los espacios escolares y administrativos cuentan con instalaciones y mobiliario adecuado.	✓		✓		✓		
10	Cuenta con acceso y calidad de los servicios de agua y saneamiento así como energía eléctrica en sus edificaciones.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con equipamiento educativo adecuado en las áreas pedagógicas y administrativas.	✓		✓		✓		
12	El diseño de la infraestructura garantiza la accesibilidad de las personas con discapacidad.	✓		✓		✓		
13	Se gestiona recursos para garantizar el mantenimiento de las instalaciones educativas.	✓		✓		✓		
14	Existen espacios adecuados para el aprendizaje y recreación.	✓		✓		✓		
	<i>Integración</i>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	Se encuentra en una localización adecuada y accesible para la población estudiantil.	✓		✓		✓		

16	En el diseño se observa un análisis espacial y territorial frente a necesidades de cobertura del servicio.	✓		✓		✓	
17	Los espacios educativos y administrativos están adecuadamente distribuidos.	✓		✓		✓	
18	Se identifican las áreas que sean óptimas para la prestación del servicio educativo.	✓		✓		✓	
19	El tamaño de los ambientes y la cantidad de alumnos por cada espacio educativo es el adecuado.	✓		✓		✓	
20	Cuenta con una infraestructura moderna que mantiene armonía con el entorno.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

19 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública.

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

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

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

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



Firma del Experto

Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Elementos tangibles							
01	El servicio educativo es brindado en instalaciones adecuadas.	✓		✓		✓		
02	La infraestructura educativa actual en la que prestación del servicio motiva para el desarrollo del aprendizaje.	✓		✓		✓		
03	La infraestructura educativa mayormente se encuentra en buen estado.	✓		✓		✓		
04	La distribución de las aulas y espacios educativos son adecuados y fomentan el aprendizaje.	✓		✓		✓		
	Fiabilidad							
05	Las autoridades educativas muestran interés en mejorar la infraestructura educativa realizando mejoras y mantenimiento a sus instalaciones.	✓		✓		✓		
06	Se cuenta con los recursos necesarios para realizar mantenimiento preventivo de sus ambientes.	✓		✓		✓		
07	El ministerio de educación verifica que la instalación educativa cumpla con los estándares necesarios para brindar el servicio.	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta							
08	Las autoridades educativas generan las condiciones adecuadas para el mantenimiento y mejora de la infraestructura para la prestación del servicio.	✓		✓		✓		
09	Existe un compromiso de las autoridades en la gestión de la infraestructura educativa para la mejor del servicio educativo.	✓		✓		✓		
10	La gestión de la infraestructura educativa para la prestación del servicio educativo es adecuada.	✓		✓		✓		
11	Se encuentra satisfecho con la prestación del servicio educativo y con las condiciones de infraestructura.	✓		✓		✓		

12	Las autoridades educativas gestionan las mejoras en la infraestructura educativa oportunamente cuando se advierte infraestructura en mal estado.	✓		✓		✓		
13	Se comunican los planes para la mejora del servicio educativo.	✓		✓		✓		
14	La autoridades están comprometidas en la mejora del servicio educativo.	✓		✓		✓		
	Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	La prestación del servicio educativo se brinda en instalaciones seguras.	✓		✓		✓		
16	La infraestructura educativa genera confianza de seguridad ante cualquier evento catastrófico.	✓		✓		✓		
17	Las zonas de evacuación se encuentran debidamente señalizadas.	✓		✓		✓		
	Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
18	El servicio educativo se brinda en instalaciones inclusivas para personas con discapacidad.	✓		✓		✓		
19	Se ha mejorado permanentemente la infraestructura para la prestación del servicio educativo.	✓		✓		✓		
20	Existe un interés por parte de las autoridades ministeriales por la mejora de la calidad de la infraestructura educativa.	✓		✓		✓		
21	Existe mantenimiento habitual de los espacios educativos que permitan mejorar la calidad del servicio.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

19 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública.

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

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

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

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



Informante

Firma del Experto

Anexo 6:
Confiabilidad de la variable 1 y 2:

Nº	ITEMS																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
ENCUESTADOS	1	3	2	4	2	3	2	1	5	1	4	3	2	3	2	4	4	3	2	4	5
	2	4	5	3	2	2	2	2	4	2	2	3	4	2	1	2	2	3	2	2	5
	3	1	5	3	3	3	3	1	3	5	4	4	3	1	1	1	2	1	2	4	5
	4	1	4	2	3	3	1	2	2	4	2	2	3	5	3	3	3	1	4	2	2
	5	1	3	4	3	4	4	1	4	2	4	4	1	3	3	1	2	1	3	3	3
	6	4	4	3	3	4	3	3	4	1	4	3	1	3	3	1	4	3	4	4	4
	7	1	1	4	4	3	2	3	4	1	2	3	1	4	3	3	4	1	3	4	4
	8	1	4	1	2	4	3	1	2	2	5	4	1	5	3	1	1	5	4	5	1
	9	2	4	2	3	3	4	4	2	1	4	4	1	5	4	1	1	1	3	5	1
	10	1	4	3	3	3	3	1	3	2	4	5	2	5	4	3	2	2	1	3	1
	11	1	4	2	1	2	2	3	3	1	3	1	4	3	2	1	1	3	2	3	1
	12	2	2	2	2	3	3	4	4	2	4	5	5	4	4	1	1	4	1	3	1
	13	1	5	5	4	1	5	1	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	1
	14	1	5	4	4	3	2	1	4	2	2	3	1	4	3	1	1	5	3	4	4
	15	4	4	3	4	1	5	1	3	2	4	1	2	4	2	4	2	3	3	4	1
	16	4	3	3	4	3	4	1	4	1	3	3	1	2	3	3	2	3	2	4	2
	17	3	4	2	2	2	2	1	3	4	5	4	4	3	5	5	2	3	3	3	2
	18	1	4	1	4	1	1	2	2	3	5	2	3	3	5	3	2	2	5	2	2
	19	1	5	1	3	4	1	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	4	4	4	2
	20	4	3	4	5	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	2

ΣSi^2 : 1.73

K: El número de ítems

20

ΣSi^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Items 1.73

S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items 21.71

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

0.9686

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] \alpha = \left[\frac{20}{20-1} \right] \left[1 - \frac{1.73}{21.71} \right]$$

$\alpha = 0.9686$

Nº	ITEMS																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
ENCUESTADOS	1	3	1	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	2
	2	3	1	4	5	4	2	5	5	2	4	1	5	5	3	4	4	4	1	2	5
	3	4	1	1	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4
	4	5	1	2	1	1	4	3	4	2	4	5	1	2	5	3	3	4	3	3	3
	5	5	1	2	3	3	4	4	4	2	5	5	1	4	5	5	5	5	4	4	4
	6	5	1	2	4	3	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	5	1	4	4
	7	5	1	2	3	4	4	2	2	1	4	2	2	4	2	3	3	1	3	4	3
	8	5	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	3	4	3	4	2	2	2	4
	9	5	3	1	2	1	4	1	2	2	4	1	1	3	3	2	4	3	1	1	1
	10	1	4	1	4	2	1	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	1
	11	1	4	1	4	2	1	1	5	2	5	1	5	5	4	4	2	4	1	4	1
	12	5	4	1	5	2	1	2	4	2	4	1	4	4	4	5	1	4	1	3	4
	13	5	3	1	5	2	2	1	1	5	5	1	5	1	4	5	1	4	1	5	1
	14	2	3	2	3	4	4	2	2	3	5	2	2	4	2	3	3	1	3	4	2
	15	1	4	2	1	4	1	1	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2
	16	1	5	2	1	5	5	2	5	4	5	3	4	3	4	4	3	2	2	4	1
	17	2	5	2	1	4	5	1	4	1	5	1	4	1	5	5	4	4	2	5	2
	18	1	4	2	1	5	1	4	1	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	3	1
	19	5	5	2	2	5	1	1	1	5	5	2	5	2	5	5	5	5	1	5	5
	20	5	2	2	3	3	2	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	1	3	1

$$\Sigma Si^2 : 3.23$$

K: El número de ítems 20

ΣSi^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Items 3.23

S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items 50.34

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach **0.9850**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] \quad \alpha = \left[\frac{20}{20-1} \right] \left[1 - \frac{3.23}{50.34} \right]$$

$$\alpha = 0.985$$

Anexo 7: Base de datos de la variable 1

N°	Gobierno electrónico																			
	Información					Interacción					Transacción					Transformación				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	4	5	4	1	1	1	2	1	4	1
2	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	1	3	3	3	5	1	1	4	3	1
3	4	5	2	1	1	3	1	5	2	3	1	2	1	4	1	1	3	2	2	2
4	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	5	2	3	4	4	2	4	4	2	3
5	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	4	1	5	4	3	2	2	5	3	3
6	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	5	2	1	4	2	2	4	4	1	2
7	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5	3	3	2	2	5	4	2	4	4	4
8	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	1	2	3	3	4	3	1	4	5	5
9	3	2	3	1	1	2	3	5	3	3	5	1	4	2	2	1	2	4	2	2
10	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	4	2	1	4	2	4	4	2	3
11	2	2	4	4	4	2	3	1	4	2	3	1	4	3	1	3	1	1	5	3
12	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4	1	5	4	4	3	1	2	5	3	4
13	4	5	4	5	2	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	2	4	5	5	5
14	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	1	3	5	5	5	3	5	4	5	5
15	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	2	5	4	3	2	2	2	2	3	2
16	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	1	5	2	5	5	3	3	3	5	2
17	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	3	2	4	4	3	4	4	3	1	3
18	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	4	4	2	1	4	3	3	3	2	4
19	3	2	3	3	5	2	5	5	3	2	3	2	1	2	1	2	4	2	2	1
20	2	3	2	2	2	4	7	1	5	5	5	4	4	1	3	2	3	2	4	3
21	2	4	3	1	5	1	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	2	2	1	1
22	3	4	1	1	3	2	5	4	2	3	3	1	1	5	2	1	5	1	4	5
23	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3
24	1	1	2	4	3	2	4	2	1	3	2	2	5	1	1	1	1	1	4	4
25	4	2	1	5	4	4	4	2	5	5	2	5	4	2	4	4	2	3	4	4
26	3	1	4	1	2	1	4	4	3	1	1	1	4	5	3	1	1	1	1	1
27	5	3	4	2	5	5	3	5	3	3	3	1	5	2	2	2	2	1	4	1
28	5	1	3	3	2	5	5	5	4	1	4	2	3	5	5	1	4	3	3	1
29	4	1	2	3	2	5	3	5	2	5	2	3	4	3	5	2	2	4	2	3
30	2	5	3	2	1	2	5	2	2	1	5	1	1	5	1	1	5	2	3	4
31	3	1	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	1	2	1	5	1	4	3	4	5	2	5	2	1	4	5	1	1
33	1	5	1	5	4	2	3	5	3	4	3	5	3	1	4	2	2	2	1	3
34	1	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	1	5	3	4	4	5	5	2	5
35	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
36	5	5	5	2	3	2	2	2	3	5	4	5	2	4	4	4	3	4	1	1
37	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
38	2	4	3	1	5	1	1	2	2	3	2	4	1	5	3	2	4	3	3	2
39	3	3	1	3	1	3	5	4	5	3	4	5	1	3	3	3	3	3	4	4
40	2	1	5	1	3	5	4	4	4	5	4	3	5	4	2	3	2	1	5	5
41	5	3	2	1	3	1	3	1	5	3	2	1	5	5	5	3	5	5	5	5
42	1	3	2	3	5	2	2	5	4	2	3	5	5	4	1	3	1	1	4	1
43	1	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	1	1	5	2	1	4	2	5	2
44	5	1	5	1	4	2	4	4	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
45	5	4	5	3	4	5	2	3	4	5	2	5	5	5	3	5	4	1	3	3
46	5	4	3	5	4	1	2	1	4	3	1	1	5	2	1	2	3	3	2	2
47	1	3	5	3	1	3	4	4	5	2	2	4	5	5	5	3	1	4	3	4
48	3	4	3	4	1	1	3	1	4	3	5	4	4	2	5	3	4	1	4	2
49	2	1	1	4	1	3	1	1	3	5	4	5	1	2	3	4	3	4	4	2
50	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
51	5	3	4	3	2	5	4	2	4	2	3	1	4	4	5	5	5	3	2	1
52	4	3	2	2	2	4	2	3	5	4	5	1	1	3	2	5	2	4	1	3
53	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5
55	3	5	3	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	3	3	5	5	4	3	5
56	5	1	1	1	4	1	1	1	1	2	4	2	1	4	3	4	2	2	1	1
57	2	1	5	4	1	4	1	4	2	1	4	4	1	4	2	5	3	4	5	2
58	2	5	3	2	3	1	5	2	4	2	4	2	4	2	4	5	2	4	3	2
59	3	5	4	4	5	3	4	3	4	2	5	2	5	5	1	1	1	1	1	1
60	2	2	1	4	2	2	5	1	5	1	2	2	1	4	5	1	5	2	5	3
61	3	3	5	1	2	2	4	4	2	2	1	3	1	1	5	5	2	2	4	1
62	3	2	3	1	1	4	5	2	2	3	5	5	1	4	5	4	4	4	4	5
63	1	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	5	5	5	5	3
64	5	3	2	4	4	2	2	3	2	3	1	5	5	1	2	3	2	2	3	1
65	4	1	3	4	4	2	3	4	5	5	1	5	1	2	2	4	2	2	2	3
66	3	2	2	4	4	5	1	3	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3
67	2	4	1	1	4	2	3	3	3	3	5	3	2	3	5	1	4	4	5	1
68	1	4	1	2	2	4	2	2	4	4	4	3	1	3	1	5	1	3	1	3
69	1	4	2	1	2	2	2	4	4	2	5	5	5	4	3	5	5	2	1	2
70	2	3	4	4	5	3	1	3	3	4	4	4	2	1	5	1	4	5	3	2
71	3	3	4	4	5	1	4	4	1	2	2	5	4	1	4	1	5	4	2	1
72	2	5	3	4	2	4	5	5	1	5	1	2	2	4	4	1	3	4	4	5
73	1	1	4	1	1	3	3	5	1	1	5	5	3	1	1	4	2	1	5	1
74	5	3	2	1	2	3	5	4	4	1	5	4	4	5	1	3	1	4	4	1
75	3	4	1	2	3	4	2	2	3	4	3	2	1	5	1	4	1	5	2	3
76	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2
77	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1
78	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1
79	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1
80	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2

81	3	5	2	3	3	5	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	2	3	3	4	5
82	4	2	4	4	2	5	3	2	4	1	4	4	4	5	2	2	4	4	4	3	5
83	2	1	4	3	4	2	1	4	2	2	1	1	5	3	3	3	4	4	4	4	5
84	2	1	3	4	5	3	5	4	5	2	1	3	4	3	3	3	4	5	2	3	
85	5	3	2	2	3	4	1	4	1	5	1	2	3	5	2	4	5	4	3	4	
86	3	3	3	3	2	4	2	2	2	1	2	4	2	5	2	2	3	5	3	1	
87	4	3	1	2	2	1	4	2	4	2	2	5	5	2	4	4	2	2	4	2	
88	2	3	5	3	2	4	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	
89	3	2	3	1	3	3	5	5	1	5	3	3	2	2	2	4	2	2	4	5	
90	2	1	2	1	1	3	5	5	3	5	5	3	3	2	4	5	2	3	4	5	
91	4	2	3	2	1	3	2	2	1	4	3	3	1	1	4	5	3	2	1	2	
92	2	4	2	5	5	3	4	3	3	1	3	2	2	1	5	3	5	2	3	1	
93	2	4	3	1	4	4	3	4	3	3	1	1	4	5	3	1	1	3	4	4	
94	5	5	2	1	3	2	5	5	1	2	1	3	3	5	4	3	4	5	2	4	
95	4	2	3	4	3	4	1	1	1	5	2	4	4	4	1	1	3	2	4	3	
96	5	1	4	4	2	5	4	4	4	1	1	4	1	1	3	2	3	2	1	4	
97	3	2	5	3	4	1	3	3	4	1	2	1	5	2	3	1	3	5	3	5	
98	3	3	5	4	1	1	1	2	4	3	3	3	5	5	2	4	2	4	4	5	
99	2	5	2	5	1	3	3	5	3	4	1	2	2	1	4	3	3	3	4	4	
100	4	3	5	5	1	3	5	4	2	5	2	2	1	4	3	3	5	1	4	4	
101	4	2	3	5	2	4	3	3	5	4	4	5	1	2	2	5	3	5	1	2	
102	1	5	4	3	2	4	5	4	4	5	1	1	3	5	5	4	3	3	4	2	
103	5	2	5	4	5	4	3	3	3	3	1	4	1	2	1	4	2	4	4	3	
104	5	4	2	5	1	2	1	1	2	3	1	1	5	3	1	3	5	2	5	1	
105	2	4	2	1	5	2	1	3	5	3	1	5	2	1	1	3	5	5	1	1	
106	3	5	5	4	5	3	5	4	3	2	2	1	5	2	3	4	3	3	4	4	
107	3	5	4	2	4	1	4	4	5	2	5	1	5	1	5	3	2	4	5	3	
108	5	3	1	5	3	4	3	4	1	5	4	1	3	3	3	2	2	4	1	1	
109	2	3	4	5	1	3	4	5	4	4	2	2	5	1	1	1	3	5	5	5	
110	3	3	1	1	2	3	2	1	4	2	4	5	2	4	1	4	5	2	2	2	
111	2	5	1	3	2	3	3	4	3	1	1	3	2	4	2	2	4	3	1	1	
112	3	2	3	4	4	1	1	4	3	1	3	3	4	2	3	5	5	2	1	2	
113	4	2	2	2	2	2	4	2	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	
114	3	2	2	4	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	4	1	1	1	
115	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
116	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	
117	5	5	5	4	2	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	
118	2	5	5	5	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	
119	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	3	
120	4	3	3	4	3	1	3	2	2	4	1	1	5	1	3	3	2	5	4	3	
121	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	
122	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	
123	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	
124	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	
125	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	5	4	4	
126	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	
127	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	5	5	5	4	4	5	5	
128	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	5	5	3	
129	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	2	2	4	
130	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	
131	1	2	1	4	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
132	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
133	1	3	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	4	1	
134	4	5	1	1	1	1	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	1	
135	1	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	3	1	
136	1	1	1	4	3	1	4	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	
137	2	5	1	2	5	4	3	5	2	3	3	3	2	3	4	5	4	1	1	5	
138	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	4	5	4	1	1	2	1	4	1	1	
139	4	5	2	1	1	3	1	5	2	3	1	2	1	4	1	1	1	3	2	2	
140	3	2	3	1	1	2	3	5	3	3	5	1	4	2	2	1	1	2	4	2	
141	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	1	3	3	3	5	1	1	4	3	1	
142	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4	1	5	4	4	3	1	2	5	3	4	
143	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	2	5	4	3	2	2	2	2	3	2	
144	2	3	2	2	2	4	7	1	5	5	5	4	4	1	3	2	3	2	4	3	
145	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	5	2	1	4	2	2	4	4	1	2	
146	3	2	3	3	5	2	5	5	3	2	3	2	1	2	1	2	4	2	2	1	
147	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	4	2	1	4	2	4	4	2	3	
148	4	5	4	5	2	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	2	4	5	5	5	
149	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	5	2	3	4	4	2	4	4	2	3	
150	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	4	1	5	4	3	2	2	5	3	3	
151	2	2	4	4	4	2	3	1	4	2	3	1	4	3	1	3	1	1	5	3	
152	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	4	4	2	1	4	3	3	3	2	4	
153	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	1	5	2	5	5	3	3	3	5	2	
154	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	1	2	3	3	4	3	1	4	5	5	
155	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	1	3	5	5	3	5	4	5	5	5	
156	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	3	2	4	4	3	4	4	3	1	3	
157	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5	3	3	2	2	5	4	2	4	4	4	
158	2	4	3	1	5	1	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	2	2	1	1	
159	3	4	1	1	3	2	5	4	2	3	3	1	1	5	2	1	5	1	4	5	
160	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	

161	1	1	2	4	3	2	4	2	1	3	2	2	5	1	1	1	1	1	4	4
162	4	2	1	5	4	4	4	2	5	5	2	5	4	2	4	4	2	3	4	4
163	3	1	4	1	2	1	4	4	3	1	1	1	4	5	3	1	1	1	1	
164	5	3	4	2	5	5	3	5	3	3	3	1	5	2	2	2	2	1	4	
165	5	1	3	3	2	5	5	5	4	1	4	2	3	5	5	1	4	3	3	
166	4	1	2	3	2	5	3	5	2	5	2	3	4	3	5	2	2	4	2	
167	2	5	3	2	1	2	5	2	2	1	5	1	1	5	1	1	5	2	3	
168	3	1	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
169	4	4	4	1	2	2	1	5	1	4	3	4	5	2	5	2	1	4	5	
170	1	5	1	5	4	2	2	3	5	3	4	3	5	3	1	4	2	2	1	
171	1	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	1	5	3	4	4	5	5	2	
172	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
173	5	5	5	2	3	2	2	2	2	3	5	4	5	2	4	4	4	3	4	
174	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
175	2	4	3	1	5	1	1	2	2	3	2	4	1	5	3	2	4	3	2	
176	3	3	1	3	1	3	5	4	5	3	4	5	1	3	3	3	3	3	4	
177	2	1	5	1	3	5	4	4	4	5	4	3	5	4	2	3	2	1	5	
178	5	3	2	1	3	1	3	1	5	3	2	1	5	5	5	3	5	5	5	
179	1	3	2	3	5	2	2	5	4	2	3	5	5	4	1	3	1	1	4	
180	1	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	1	1	5	2	1	4	2	5	
181	5	1	5	1	4	2	4	4	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	
182	5	4	5	3	4	5	2	3	4	5	2	5	5	5	3	5	4	1	3	
183	5	4	3	5	4	1	2	1	4	3	1	1	5	2	1	2	3	3	2	
184	1	3	5	3	1	3	4	4	5	2	2	4	5	5	5	3	1	4	3	
185	3	4	3	4	1	1	3	1	4	3	5	4	4	4	2	5	3	4	1	
186	2	1	1	4	1	3	1	1	3	5	4	5	1	2	3	4	3	4	2	
187	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
188	5	3	4	3	2	5	4	2	4	2	3	1	4	4	5	5	5	3	2	
189	4	3	2	2	2	4	2	3	5	4	5	1	1	3	2	5	2	4	1	
190	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	
192	3	5	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	3	3	5	5	4	
193	5	1	1	1	4	1	1	1	1	2	4	2	1	4	3	4	2	2	1	
194	2	1	5	4	1	4	1	4	2	1	4	4	1	4	2	5	3	4	5	
195	2	5	3	2	3	1	5	2	4	2	4	2	4	2	4	5	2	4	3	
196	3	5	4	4	5	3	4	3	4	2	5	2	5	5	1	1	1	1	1	
197	2	2	1	4	2	2	5	1	5	1	2	2	1	4	5	1	5	2	5	
198	3	3	5	1	2	2	4	4	2	2	1	3	1	1	5	5	2	2	4	
199	3	2	3	1	1	4	5	2	2	3	5	5	1	4	5	4	4	4	5	
200	1	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	5	5	5	3	
201	5	3	2	4	4	2	2	3	2	3	1	5	5	1	2	3	2	2	3	
202	4	1	3	4	4	2	3	4	5	5	1	5	1	2	2	4	2	2	3	
203	3	2	2	4	4	5	1	3	3	4	4	2	3	2	4	4	2	3	4	
204	2	4	1	1	4	2	3	3	3	3	3	5	3	2	3	5	1	4	5	
205	1	4	1	2	2	4	2	4	4	4	4	3	1	3	1	5	1	3	1	
206	1	4	2	1	2	2	2	4	4	2	5	5	5	4	3	5	5	2	1	
207	2	3	4	4	5	3	1	3	3	4	4	4	2	1	5	1	4	5	3	
208	3	3	4	4	5	1	4	4	1	2	2	5	4	1	4	1	5	4	2	
209	2	5	3	4	2	4	5	5	1	5	1	2	2	4	4	1	3	4	5	
210	1	1	4	1	1	3	3	5	1	1	5	5	3	1	1	4	2	1	5	
211	5	3	2	1	2	3	5	4	4	1	5	4	4	5	1	3	1	4	4	
212	3	4	1	2	3	4	2	2	3	4	3	2	1	5	1	4	1	5	2	
213	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	3	
214	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	3	
215	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	5	
216	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	
217	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	
218	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	2	
219	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	4	
220	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	
221	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	
222	2	2	5	3	4	1	4	2	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	
223	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	
224	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	
225	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	
226	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	4	
227	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	
228	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	
229	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	
230	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	
231	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	
232	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	4	5	
233	4	1	5	4	4	3	4	4	1	3	3	4	5	1	2	2	3	2	2	
234	4	1	1	4	4	3	2	1	4	1	5	3	4	4	2	4	1	2	4	
235	4	2	1	1	4	2	3	4	4	5	5	3	2	5	3	5	3	4	4	
236	2	1	5	3	1	3	1	2	2	5	5	3	4	1	4	1	2	5	1	
237	2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	1	5	2	2	5	
238	2	5	3	1	5	3	5	3	2	2	3	3	1	2	1	5	2	5	4	
239	4	5	4	3	4	5	2	1	3	2	4	4	4	4	1	2	3	1	5	
240	2	1	3	1	1	3	2	3	4	4	4	4	3	3	1	2	3	5	3	
241	4	4	5	2	3	4	2	1	3	2	1	1	3	3	5	2	5	1	5	
242	1	3	4	2	2	1	1	5	1	5	3	1	3	5	2	5	5	3	2	
243	2	1	4	5	4	3	5	4	1	3	3	1	1	4	1	2	5	5	1	
244	5	1	2	3	1	2	5	2	2	2	3	3	1	3	4	5	4	3	4	
245	3	1	4	2	2	4	1	3	3	2	1	4	4	3	4	1	4	3	4	
246	1	4	5	1	3	2	2	4	4	2	2	2	1	1	3	1	1	4	2	
247	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	5	2	1	4	2	2	4	4	1	
248	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	3	2	4	4	3	4	4	3	1	
249	4	5	2	1	1	3	1	5	2	3	1	2	1	4	1	1	1	3	2	
250	3	2	3	3	5	2	5	5	3	2	3	2	1	2	1	2	4	2	1	
251	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	4	2	1	4	2	4	4	2	
252	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	5	2	3	4	4	2	4	4	2	

Base de datos de la variable 2

N°	Calidad de servicio al ciudadano																			
	Fiabilidad					Capacidad de respuesta			Seguridad				Empatía					Elementos tangibles		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
2	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
3	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
4	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
5	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
6	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
7	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
8	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
9	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
10	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
11	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
12	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
13	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4
14	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
15	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
16	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
17	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
18	5	5	5	4	4	4	4	5	3	2	4	4	1	4	5	5	5	4	5	5
19	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
20	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5
21	4	1	5	4	4	3	4	4	1	3	3	4	5	1	2	2	3	2	3	2
22	4	1	1	4	4	3	2	1	4	1	5	3	4	4	2	4	1	2	4	1
23	4	2	1	1	4	2	3	4	4	5	5	3	2	5	3	5	3	4	4	4
24	2	1	5	3	1	3	1	2	2	5	5	3	4	1	4	1	2	5	1	1
25	2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	1	5	2	2	5
26	2	5	3	1	5	3	5	3	2	2	3	3	1	2	1	5	2	5	4	2
27	4	5	4	3	4	5	2	1	3	2	4	4	4	4	1	2	3	1	5	4
28	2	1	3	1	1	3	2	3	4	4	4	4	3	3	1	2	3	5	3	1
29	4	4	5	2	3	4	2	1	3	2	1	1	3	3	5	2	5	1	5	4
30	1	3	4	2	2	1	1	5	1	5	3	1	3	5	2	5	5	3	2	5
31	2	1	4	5	4	3	5	4	1	3	3	1	1	4	1	2	5	5	5	1
32	5	1	2	3	1	2	5	2	2	2	3	3	1	3	4	5	4	3	4	2
33	3	1	4	2	2	4	1	3	3	2	1	4	4	3	4	1	4	3	4	4
34	1	4	5	1	3	2	2	4	4	2	2	2	1	1	3	1	1	4	2	4
35	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	2	1	4	2	2	4	4	4	1	2
36	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	3	2	4	4	3	4	4	3	1	3
37	4	5	2	1	1	3	1	5	2	3	1	2	1	4	1	1	1	3	2	2
38	3	2	3	3	5	2	5	5	3	2	3	2	1	2	1	2	4	2	2	1
39	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	4	2	1	4	2	4	4	2	3
40	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	5	2	3	4	4	2	4	4	2	3
41	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	4	4	2	1	4	3	3	3	2	4
42	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	1	3	3	3	5	1	1	4	3	1
43	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4	1	5	4	4	3	1	2	5	3	4
44	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	2	5	4	3	2	2	2	2	3	2
45	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	4	1	5	4	3	2	2	5	3	3
46	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	4	5	4	1	1	2	1	4	1	1
47	3	2	3	1	1	2	3	5	3	3	5	1	4	2	2	1	1	2	4	2
48	2	3	2	2	2	4	7	1	5	5	5	4	4	1	3	2	3	2	4	3
49	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5	3	3	2	2	5	4	2	4	4	4
50	4	5	4	5	2	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	2	4	5	5	5
51	2	2	4	4	4	2	3	1	4	2	3	1	4	3	1	3	1	1	5	3
52	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	1	5	2	5	5	3	3	3	5	2
53	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	1	2	3	3	4	3	1	4	5	5
54	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	1	3	5	5	5	3	5	4	5	5
55	3	5	4	5	5	3	2	1	4	2	4	3	1	3	3	2	4	1	4	3
56	2	3	1	5	4	3	3	1	4	3	4	1	3	2	4	5	1	4	5	3
57	1	3	1	4	2	4	3	5	5	2	3	4	4	4	2	3	1	2	2	5
58	1	2	2	4	4	1	3	5	2	3	5	1	1	1	1	3	2	1	2	3
59	5	1	2	1	5	4	2	4	4	4	1	2	3	1	3	5	5	1	2	4
60	4	5	2	3	4	5	5	3	5	2	2	5	1	2	2	2	5	1	2	2
61	2	3	2	1	2	1	2	2	5	1	4	1	4	2	5	5	4	3	4	4
62	1	5	5	1	5	4	3	1	4	4	2	1	3	2	5	5	4	4	3	5
63	5	2	5	3	4	3	2	1	1	5	1	4	5	5	1	4	1	2	2	5
64	4	1	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	3	3	1	5	2	5	4	4
65	3	3	4	3	3	1	3	5	1	2	3	2	3	3	1	5	5	1	1	2
66	1	4	3	4	2	5	5	1	2	1	2	4	3	4	3	1	3	1	3	1
67	2	4	4	2	1	4	1	3	2	2	4	5	3	4	5	3	2	1	1	3
68	4	1	4	5	5	1	5	4	3	1	2	1	2	1	4	3	2	4	2	1
69	2	2	2	3	1	5	5	2	2	2	2	5	3	2	4	4	1	5	5	4
70	2	3	2	2	4	4	1	3	5	1	2	2	5	1	5	5	2	1	1	2
71	3	4	2	1	2	4	2	4	1	3	3	2	2	5	3	3	2	4	5	2
72	1	3	3	2	1	4	4	1	2	5	4	3	4	5	4	4	2	5	3	2
73	4	1	3	1	3	1	5	1	5	3	5	1	1	3	2	2	5	2	1	1
74	4	5	4	5	4	3	3	2	4	2	2	5	2	3	2	5	4	5	4	2
75	1	5	3	5	1	3	3	5	3	1	5	5	1	5	5	3	1	3	1	5
76	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
77	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
78	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
79	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
80	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1

81	2	5	1	2	5	4	3	5	2	3	3	3	2	3	4	5	4	1	1	5
82	4	2	1	1	4	3	1	1	3	2	3	1	3	4	4	3	2	2	4	5
83	1	1	2	3	3	5	3	2	4	2	4	3	1	1	5	5	4	3	4	3
84	1	3	2	3	1	2	5	3	4	5	5	2	4	1	1	1	5	5	1	2
85	2	3	5	1	2	1	2	5	4	4	4	5	4	5	3	1	2	1	3	4
86	2	3	1	3	3	1	2	2	2	3	2	3	5	5	3	1	2	5	1	4
87	4	5	5	4	3	3	1	4	3	3	5	3	3	5	3	2	2	5	5	3
88	3	2	2	3	1	4	4	5	1	4	3	2	5	3	4	2	4	1	2	2
89	1	5	4	4	3	4	1	2	4	3	5	4	1	4	1	2	3	5	2	5
90	2	1	4	3	3	2	1	5	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	1	5
91	3	4	1	4	5	3	1	5	5	2	1	3	3	4	5	3	2	5	3	2
92	4	4	2	1	3	1	3	4	2	1	3	3	5	3	4	4	5	4	1	
93	3	3	4	4	3	2	3	5	1	2	4	1	1	3	2	3	5	3	3	5
94	5	3	1	4	5	5	4	4	1	5	3	1	5	4	5	1	1	1	5	2
95	2	4	5	1	2	4	5	3	3	3	1	2	4	3	1	1	3	2	4	1
96	1	5	5	4	5	1	4	1	3	1	3	5	3	5	5	3	1	4	2	1
97	2	2	5	4	5	1	5	1	2	2	5	2	3	5	1	2	1	3	3	3
98	3	3	2	1	4	2	5	2	4	4	2	5	4	4	5	1	5	5	2	1
99	5	2	4	1	1	5	1	3	1	3	2	1	1	4	4	5	1	1	5	1
100	4	4	3	3	2	3	3	3	2	5	4	3	3	5	3	1	4	1	1	1
101	4	5	1	5	1	2	1	2	5	4	2	1	3	2	1	4	5	1	1	4
102	5	5	3	3	5	5	4	3	5	4	2	2	3	3	4	3	1	4	5	3
103	5	1	2	4	3	4	2	1	5	3	3	5	3	3	1	2	4	4	2	4
104	2	2	4	4	1	5	2	5	3	4	1	2	2	4	4	3	5	4	5	5
105	5	3	2	3	1	1	3	4	5	5	1	5	1	5	1	5	3	4	3	5
106	3	2	3	4	1	2	1	4	1	1	5	2	4	1	5	5	5	2	5	2
107	5	2	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	4	1	1	1	5	1	1	1
108	1	4	1	3	1	3	3	1	3	4	1	4	2	3	2	3	3	3	5	5
109	1	5	2	5	3	5	1	1	5	4	5	2	2	5	2	3	5	1	5	1
110	3	5	3	5	3	3	4	4	2	3	4	1	5	3	3	4	5	4	3	3
111	1	5	5	5	1	2	3	3	5	5	1	1	1	3	1	4	1	3	5	2
112	4	4	4	4	4	2	4	5	4	1	1	3	4	1	3	5	2	2	4	4
113	4	2	1	1	4	3	1	1	3	2	3	1	3	4	4	3	2	2	4	5
114	1	1	2	3	3	5	3	2	4	2	4	3	1	1	5	5	5	5	5	5
115	4	3	2	3	4	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2
116	5	3	5	5	2	5	2	5	4	4	4	5	4	5	3	5	2	5	3	4
117	5	3	5	3	3	4	2	5	2	3	2	3	5	5	3	5	2	5	5	4
118	4	5	5	4	3	3	1	4	3	3	5	3	3	5	3	2	2	5	5	3
119	3	2	2	3	1	4	4	5	1	4	3	2	5	3	4	2	4	1	2	2
120	1	5	4	4	3	4	1	2	4	3	5	4	1	4	1	2	3	5	2	5
121	2	1	4	3	3	2	1	5	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	1	5
122	3	4	1	4	5	3	1	5	5	2	1	3	3	4	5	3	2	5	3	2
123	4	4	2	1	3	1	3	4	2	1	3	3	5	3	4	4	4	5	4	1
124	3	3	4	4	3	2	3	5	1	2	4	1	1	3	2	3	5	3	3	5
125	5	3	1	4	5	5	4	4	1	5	3	1	5	4	5	4	4	5	2	
126	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4
127	1	5	5	4	5	1	4	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	4	2	5
128	4	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3
129	3	3	2	1	4	2	5	2	4	4	2	5	4	4	5	1	5	5	2	1
130	5	2	4	1	1	5	1	3	1	3	2	1	1	4	4	5	1	1	5	1
131	3	3	3	2	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2
132	3	3	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	1	2	3	3	3
133	1	3	3	3	1	2	1	1	3	1	3	2	2	1	1	3	3	3	2	1
134	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2
135	3	3	2	1	2	3	1	2	1	3	1	2	2	2	3	2	1	1	2	1
136	3	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2
137	3	2	3	4	1	2	1	4	1	1	5	2	4	1	5	5	2	5	2	
138	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
139	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
140	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
141	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
142	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
143	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
144	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
145	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
146	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
147	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
148	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
149	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4
150	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
151	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
152	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
153	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
154	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
155	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5
156	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
157	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5
158	4	1	5	4	4	3	4	4	1	3	3	4	5	1	2	2	3	2	3	2
159	4	1	1	4	4	3	2	1	4	1	5	3	4	4	2	4	1	2	4	1
160	4	2	1	1	4	2	3	4	4	5	5	3	2	5	3	5	3	4	4	4

161	2	1	5	3	1	3	1	2	2	5	5	3	4	1	4	1	2	5	1	1
162	2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	1	5	2	2	5
163	2	5	3	1	5	3	5	3	2	2	3	3	1	2	1	5	2	5	4	2
164	4	5	4	3	4	5	2	1	3	2	4	4	4	4	1	2	3	1	5	4
165	2	1	3	1	1	3	2	3	4	4	4	4	3	3	1	2	3	5	3	1
166	4	4	5	2	3	4	2	1	3	2	1	1	3	3	5	2	5	1	5	4
167	1	3	4	2	2	1	1	5	1	5	3	1	3	5	2	5	5	3	2	5
168	2	1	4	5	4	3	5	4	1	3	3	1	1	4	1	2	5	5	5	1
169	5	1	2	3	1	2	5	2	2	2	3	3	1	3	4	5	4	3	4	2
170	3	1	4	2	2	4	1	3	3	2	1	4	4	3	4	1	4	3	4	4
171	1	4	5	1	3	2	2	4	4	2	2	2	1	3	1	1	4	2	4	4
172	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	5	2	1	4	2	2	4	4	1	2
173	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	3	2	4	4	3	4	4	3	1	3
174	4	5	2	1	1	3	1	5	2	3	1	2	1	4	1	1	1	3	2	2
175	3	2	3	3	5	2	5	5	3	2	3	2	1	2	1	2	4	2	2	1
176	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	4	2	1	4	2	4	4	2	3
177	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	5	2	3	4	4	2	4	4	2	3
178	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	4	4	2	1	4	3	3	3	2	4
179	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	1	3	3	3	5	1	1	4	3	1
180	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4	1	5	4	4	3	1	2	5	3	4
181	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	2	5	4	3	2	2	2	2	3	2
182	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	4	1	5	4	3	2	2	5	3	3
183	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	4	5	4	1	1	1	2	1	4	1
184	3	2	3	1	1	2	3	5	3	3	5	1	4	2	2	1	1	2	4	2
185	2	3	2	2	2	4	7	1	5	5	5	4	4	1	3	2	3	2	4	3
186	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5	3	3	2	2	5	4	2	4	4	4
187	4	5	4	5	2	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	2	4	5	5	5
188	2	2	4	4	4	2	3	1	4	2	3	1	4	3	1	3	1	1	5	3
189	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	1	5	2	5	5	3	3	3	5	2
190	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	1	2	3	3	4	3	1	4	5	5
191	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	1	3	5	5	5	3	5	4	5	5
192	3	5	4	5	5	3	2	1	4	2	4	3	1	3	3	2	4	1	4	3
193	2	3	1	5	4	3	3	1	4	3	4	1	3	2	4	5	1	4	5	3
194	1	3	1	4	2	4	3	5	5	2	3	4	4	4	2	3	1	2	2	5
195	1	2	2	4	4	1	3	5	2	3	5	1	1	1	1	3	2	1	2	3
196	5	1	2	1	5	4	2	4	4	4	1	2	3	1	3	5	5	1	2	4
197	4	5	2	3	4	5	5	3	5	2	2	5	1	2	2	5	1	2	2	2
198	2	3	2	1	2	1	2	2	5	1	4	1	4	2	5	5	4	3	4	4
199	1	5	5	1	5	4	3	1	4	4	2	1	3	2	5	5	4	4	3	5
200	5	2	5	3	4	3	2	1	1	5	1	4	5	5	1	4	1	2	2	5
201	4	1	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	3	3	1	5	2	5	4	4
202	3	3	4	3	3	1	3	5	1	2	3	2	3	3	1	5	5	1	1	2
203	1	4	3	4	2	5	5	1	2	1	2	4	3	4	3	1	3	1	3	1
204	2	4	4	2	1	4	1	3	2	2	4	5	3	4	5	3	2	1	1	3
205	4	1	4	5	5	1	5	4	3	1	2	1	2	1	4	3	2	4	2	1
206	2	2	2	3	1	5	5	2	2	2	2	5	3	2	4	4	1	5	5	4
207	2	3	2	2	4	4	1	3	5	1	2	2	5	1	5	5	2	1	1	2
208	3	4	2	1	2	4	2	4	1	3	3	2	2	5	3	3	2	4	5	2
209	1	3	3	2	1	4	4	1	2	5	4	3	4	5	4	4	2	5	3	2
210	4	1	3	1	3	1	5	1	5	3	5	1	1	3	2	2	5	2	1	1
211	4	5	4	5	4	3	3	2	4	2	2	5	2	3	2	5	4	5	4	2
212	1	5	3	5	1	3	3	5	3	1	5	5	1	5	5	3	1	3	1	5
213	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	4	5	4	1	1	1	2	1	4	1
214	4	5	2	1	1	3	1	5	2	3	1	2	1	4	1	1	1	3	2	2
215	3	2	3	1	1	2	3	5	3	3	5	1	4	2	2	1	1	2	4	2
216	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	1	3	3	3	5	1	1	4	3	1
217	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4	1	5	4	4	3	1	2	5	3	4
218	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	2	5	4	3	2	2	2	2	3	2
219	2	3	2	2	2	4	7	1	5	5	5	4	4	1	3	2	3	2	4	3
220	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	5	2	1	4	2	2	4	4	1	2
221	3	2	3	3	5	2	5	5	3	2	3	2	1	2	1	2	4	2	2	1
222	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	4	2	1	4	2	4	4	2	3
223	4	5	4	5	2	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	2	4	5	5	5
224	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	5	2	3	4	4	2	4	4	2	3
225	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	4	1	5	4	3	2	2	5	3	3
226	2	2	4	4	4	2	3	1	4	2	3	1	4	3	1	3	1	1	5	3
227	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	4	4	2	1	4	3	3	3	2	4
228	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	1	5	2	5	5	3	3	3	5	2
229	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	1	2	3	3	4	3	1	4	5	5
230	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	1	3	5	5	5	3	5	4	5	5
231	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	3	2	4	4	3	4	4	3	1	3
232	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5	3	3	2	2	5	4	2	4	4	4
233	2	4	3	1	5	1	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	2	2	1	1
234	3	4	1	1	3	2	5	4	2	3	3	1	1	5	2	1	5	1	4	5
235	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3
236	1	1	2	4	3	2	4	2	1	3	2	2	5	1	1	1	1	1	4	4
237	4	2	1	5	4	4	4	2	5	5	2	5	4	2	4	4	2	3	4	4
238	3	1	4	1	2	1	4	4	3	1	1	1	4	5	3	1	1	1	1	1
239	5	3	4	2	5	5	3	5	3	3	3	1	5	2	2	2	2	1	4	1
240	5	1	3	3	2	5	5	5	4	1	4	2	3	5	5	1	4	3	3	1
241	4	1	2	3	2	5	3	5	2	5	2	3	4	3	5	2	2	4	2	3
242	2	5	3	2	1	2	5	2	2	1	5	1	1	5	1	1	5	2	3	4
243	3	1	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
244	4	4	4	1	2	2	1	5	1	4	3	4	5	2	5	2	1	4	5	1
245	1	5	1	5	4	2	3	5	3	4	3	5	3	1	4	2	2	2	1	3
246	1	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	1	5	3	4	4	5	5	2	5
247	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
248	5	5	5	2	3	2	2	2	2	3	5	4	5	2	4	4	3	4	1	1
249	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
250	2	4	3	1	5	1	1	2	2	3	2	4	1	5	3	2	4	3	3	2
251	3	3	1	3	1	3	5	4	5	3	4	5	1	3	3	3	3	3	4	4
252	2	1	5	1	3	5	4	4	4	5	4	3	5	4	2	3	2	1	5	5