



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Escuela de Posgrado**

**Gobierno electrónico y calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación,  
Huacho**

**Tesis**

**Para optar el Grado Académico de Maestro en Administración Estratégica**

**Autor**

**Diego Anick Marcelo Chavez**

**Asesora**

**Dra. Medalit Nieves Salcedo Rodriguez**

**Huacho – Perú**

**2026**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales.

**Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

## Escuela de Posgrado

### METADATOS

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Marcelo Chavez Diego Anick	47879583	06/11/2024
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Salcedo Rodríguez Medalit Nieves	15761015	0000-0001-7790-6482
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Pichilingue Núñez Vda De Liendo Flor Victoria	15587017	0000-0003-0258-783X
Bautista Juan De Dios Rey Lelis	15596695	0000-0002-0463-5682
Sánchez García Elvis Richar	15736456	0000-0003-0397-5420

# Diego Anick Marcelo Chávez 2024-062267

## GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL BANCO DE LA NACIÓN, HUACHO

 Quick Submit

 Quick Submit

 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN\_ Tests Posgrado 2024

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trnoid:12998314853

Fecha de entrega  
4 sep 2024, 3:25 p.m. GMT-5

Fecha de descarga  
7 sep 2024, 10:10 p.m. GMT-5

Nombre de archivo  
2024-062267\_\_TESIS\_DESAGREGADA.pdf

Tamaño de archivo  
1.6 MB

83 Páginas

27,177 Palabras

99,736 Caracteres



Página 1 of 88 - Portada

Identificador de la entrega trnoid:12998314853



Página 2 of 88 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnoid:12998314853

## 14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para el...

### Filtrado desde el informe

Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Exclusiones

N.º de fuentes excluidas

### Fuentes principales

11%  Fuentes de Internet

2%  Publicaciones

11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión:

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan su documento en profundidad para buscar incongruencias que permitirán distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarse.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **TITULO**

**Gobierno Electrónico y Calidad de Atención a los Usuarios del Banco de la Nación, Huacho.**

**Diego Anick Marcelo Chavez**

## **TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Dra. Medalit Nieves Salcedo Rodriguez**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA  
HUACHO  
2022**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis se las dedico a mis dos hijas Nahiara y Alanis quienes me enseñaron que lo imposible siempre debemos buscar aquello que nos haga feliz en la vida.

*Diego Anick Marcelo Chávez.*

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera agradecer primeramente a Dios por permitirme estar hoy aquí y colaborar en el conocimiento con esta humilde tesis, al amor de mi vida Katerin que desde que la conocí siempre admire su inteligencia, paciencia y sobre todo la forma en como genera un ambiente cálido hasta en los momentos más complicados.

Agradezco a mi familia por apoyo y soporte durante esta aventura que llevo un tiempo en concretarse, pero hoy ya esta aquí presente y materializada.

Agradezco a la Dra. Medalit Nieves ya que me ayudo y dio la oportunidad de mostrar mis ideas y bajo su dirección y apoyo lograron asentarse correctamente.

*Diego Anick Marcelo Chávez.*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>5</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>5</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>7</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>25</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>26</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>28</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>28</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>28</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>30</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>30</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>30</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>30</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>30</b>

3.2.2	Muestra	30
3.3	Técnicas de recolección de datos	31
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	31
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>32</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>32</b>
4.1	Análisis de resultados	32
4.2	Contrastación de hipótesis	41
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>45</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>45</b>
5.1	Discusión de resultados	45
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>48</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>48</b>
6.1	Conclusiones	48
6.2	Recomendaciones	49
<b>REFERENCIAS</b>		<b>50</b>
7.1	Fuentes bibliográficas	50
7.2	Fuentes electrónicas	50
<b>ANEXOS</b>		<b>54</b>

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer de qué manera el gobierno electrónico influye en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho. La metodología fue de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue 22,454 usuarios, la muestra fue 378 usuarios. Se utilizó la encuesta. Respecto a los resultados, con respecto a si considera que son eficientes y completas las plataformas digitales que maneja el banco para realizar alguna operación el 38.6% determinó que está totalmente desacuerdo y en desacuerdo; en referencia a si considera adecuado el tiempo que se tarda el realizar una operación o consulta en las plataformas digitales del banco el 42.1% evidenció estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en referencia a si el banco mantiene una edificación moderna el 46% evidenció estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; con respecto a si el banco pone a disposición de los usuarios diferentes canales de comunicación el 39.9% determinó que está totalmente desacuerdo y en desacuerdo. La investigación concluyó que el gobierno electrónico influye significativamente en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho; ya que; en la cual mediante el resultado de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor 0.840 ubicándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significación  $p = 0.00$ .

Palabras clave: gobierno electrónico, calidad de atención, Banco de la Nación.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to establish how electronic government influences the quality of service to users of Banco de la Nación, Huacho. The methodology was of the applied type, correlational level, non-experimental design, quantitative approach. The population was 22,454 users, the sample was 378 users. The survey was used. Regarding the results, regarding whether they consider that the digital platforms that the bank manages to carry out any operation are efficient and complete, 38.6% determined that they totally disagree and disagree; In reference to whether they consider the time it takes to carry out an operation or query on the bank's digital platforms adequate, 42.1% showed that they totally disagree and disagree; In reference to whether the bank maintains a modern building, 46% showed that they totally disagree and disagree; Regarding whether the bank makes different communication channels available to users, 39.9% determined that they totally disagree and disagree. The investigation concluded that electronic government significantly influences the quality of service to users of Banco de la Nación, Huacho; as; in which, through the result of the Spearman's Rho Test, a value of 0.840 was obtained, placing it in a high positive degree and with a significance level  $p = 0.00$ .

Keywords: electronic government and quality of care, Bank of the Nation.

## INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico es un asunto muy interesante, pues hoy en día es importante el desarrollo de acciones respecto a los canales de provisión público a los usuarios, de esta manera realicen sus trámites desde sus hogares sin estar pendientes de horarios administrativos, los cambios de mayor relevancia ha sido la banca por internet pues esta podría posibilitar sacar provecho del tiempo y una elevada calidad en la atención a los usuarios generando satisfacción.

Es por ello que la actual indagación buscó establecer de qué manera el gobierno electrónico influye en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho.

La investigación está desarrollada en siete capítulos más anexos. Dentro del primer capítulo, planteamiento del problema, se consideró la descripción de la realidad problemática como también los problemas y objetivos, general y específicos para ambos casos, para luego especificar la justificación, delimitación y viabilidad del estudio. Dentro del segundo capítulo, marco teórico, se consideraron los antecedentes internacionales como nacionales, además de las bases teóricas y definiciones de términos básicos. Se plantearon la hipótesis general y específicas, para, por último, presentar la operacionalización de las variables. El tercer capítulo, metodología, presenta el diseño metodológico en que se basa la investigación además de presentar la población y muestra con la que se trabajó, y los instrumentos de recolección de datos y técnicas para el procesamiento de la información que ayudaron en la investigación. El cuarto capítulo, resultados, desarrolla el análisis de resultados y la contrastación de hipótesis. El quinto capítulo presenta la discusión de resultados. El sexto capítulo desarrolla las conclusiones y recomendaciones. Para que en el séptimo capítulo se presenten las referencias tanto bibliográficas como electrónicas.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Internacionalmente se pueden encontrar distintas investigaciones en donde se evidencian problemáticas relacionadas a la calidad de atención, como es la investigación realizada por Soto (2013) en la cual nos señala que existen factores como el poco personal especializado en la atención al cliente o la poca variedad de productos o servicios de buena calidad, los cuales disminuye en gran medida la satisfacción del cliente. Por otro lado, Del Pezo (2017) indica que el gobierno electrónico crea la tecnología necesaria para acercar las actividades tradicionales para generar un acercamiento con los usuarios con el propósito de mejorar la comunicación y promover la transparencia de una organización. Sin embargo, para implantarlo se hayan dificultades como un lenguaje confuso o escasez de datos y de actualización que debilita la comunicación con el usuario objetivo.

De igual forma, en el escenario nacional, Herrera (2018) indica en función a sus resultados que la calidad de atención en su organización carece de confianza, y la poca capacitación para solucionar todo tipo de inconvenientes del cliente ha aumentado la cantidad de quejas impidiendo lograr las metas establecidas. Por otra parte, Chucuya (2017) indica que el principal inconveniente presentado es la falta de información clara, oportuna y transparente, lo que ha generado consecuencias en impactos en la atención a los usuarios expresando su malestar a través de quejas por el servicio no satisfecho.

La calidad de atención ha adquirido gran importancia, dado que los usuarios en la actualidad tienen altas expectativas y cada vez más la competencia es mayor, la razón es que las instituciones hacen intentos con superar estas expectativas. El gobierno electrónico es un asunto muy interesante, pues hoy en día es importante el desarrollo de acciones respecto a los canales de provisión público a los usuarios, de

esta manera realicen sus trámites desde sus hogares sin estar pendientes de horarios administrativos, los cambios de mayor relevancia ha sido la banca por internet pues esta podría posibilitar sacar provecho del tiempo y una elevada calidad en la atención a los usuarios generando satisfacción. Es aquí donde radica la importancia de conocer como el gobierno electrónico viene influyendo en la calidad de atención de los usuarios por parte del Banco de la Nación de la ciudad de Huacho.

El Banco de la Nación es una empresa pública, adscrita al Sector de Economía y Finanzas, que maniobra sobre la base del control económico, financiero y administrativo. Su objeto principal es abrir cuentas pequeñas del Tesoro Público y prestar servicios bancarios al gobierno central para recaudar fondos públicos.

En el Banco de la Nación, Huacho se ha logrado detectar ciertas falencias en la calidad de atención a los usuarios, esto por motivo que existen constante fallas técnicas el cual genera que el sistema sea lento ocasionando mayores quejas por parte de los usuarios; no existe una adecuada educación financiera por parte de algunos trabajadores; inadecuada difusión del uso de canales de atención; débil atención a través de las mesas de consulta (quejas); deficiencia en los protocolos de atención a clientes de tercera edad (pensión 65); consumo de mucho tiempo para la atención de las operaciones bancarias; débil infraestructura tecnológica.

Asimismo, en el Banco de la Nación se ha evidenciado también algunos inconvenientes en relación al gobierno electrónico, los cuales podrían estar originando los problemas antes mencionados. Lo inconvenientes se dan debido a la poca capacitación en el uso de las herramientas de TI a los trabajadores del Banco; fallas en la disponibilidad del servicio de las plataformas alternas de atención; falta de integración de las herramientas tecnológicas a los clientes del banco; mala reputación de los servicios de canales de atención externos en el Banco.

Si el Banco de la Nación, Huacho no hace intentos por mejorar los puntos antes expuestos perderá en gran medida a sus usuarios, generando un mayor número de quejas e impactando negativamente en su imagen como institución.

Por ello, es relevante que el Banco de la Nación, Huacho desarrollo un mayor número de servicios por medio del gobierno electrónico con la finalidad de dispersar su más importante canal de atención como son las ventanillas, con el propósito de mejorar la calidad de atención al usuario.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera el gobierno electrónico influye en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿De qué manera la dimensión externa influye en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho?
- b. ¿De qué manera la dimensión interna influye en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho?
- c. ¿De qué manera la dimensión relacional influye en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer de qué manera el gobierno electrónico influye en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Establecer de qué manera la dimensión externa influye en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho.
- b. Establecer de qué manera la dimensión interna influye en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho.
- c. Establecer de qué manera la dimensión relacional influye en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho.

## **1.4 Justificación de la investigación**

*Justificación teórica:* El estudio aporta teorías asociadas con las variables estudiadas, teorías que favorecerán a futuros indagadores a comprender el efecto que existe entre el gobierno electrónico y la calidad de atención; y proporcionar las conclusiones, recomendaciones y resultados.

*Justificación metodológica:* Su ventaja metodológica es el método de una herramienta científica de recopilación de datos que permite verificar otros estudios de evaluación del gobierno electrónico y del mismo modo evaluar la calidad de atención, de modo que la base teórica escogida con la que se fundamenta el contenido del cuestionario, está respaldada con criterio con la finalidad de lograr los resultados deseados a través de la indagación.

*Justificación por su conveniencia:* Puesto que el estudio analizará si el Banco de la Nación, Huacho, trabaja de manera efectiva en el gobierno electrónico para examinar cómo afecta esto en la calidad de atención a los usuarios, siendo aquello un asunto muy relevante para el mismo banco.

*Justificación por su implicancia práctica:* Ya que la investigación busca proponer recomendaciones acerca de las dificultades que se están detectando las cuales afecten las variables investigadas, las cuales son gobierno electrónico y la calidad de atención, para así poder beneficiar el rendimiento del Banco de la Nación, Huacho.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

- Delimitación geográfica: Banco de la Nación, distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: mayo a diciembre del año 2022.
- Delimitación social: usuarios del Banco de la Nación.
- Delimitación semántica: Gobierno electrónico y Calidad de atención.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

Se avala la posibilidad porque se cuenta con los bienes económicos, humanitarios y materiales para la realización de la actual indagación. También, se tiene la disposición de tiempo e ingreso a la instalación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Terán (2020) trabajó la tesis con título “Clima laboral y calidad de atención en salud en el Centro de Salud Tipo de IESS. Cotacachi”, la Universidad Técnica del Norte fue quien la aprobó. Ecuador. Su objetivo general de la investigación fue: establecer el clima laboral y calidad de atención en salud. La investigación es de diseño: no experimental, descriptivo, transversal. Su población fue: 230 clientes externos y 13 funcionarios. La técnica para recopilar información fue: la encuesta. Se concluye que los usuarios tienen una opinión muy positiva del centro médico, lo que demuestra que el personal médico y administrativo proporcionan una buena atención de calidad que hace que sus usuarios se sientan satisfechos, a pesar de no contar con un clima laboral óptimo.

Zambrano (2020) realizó la investigación con título “La calidad de atención médica percibida por el adulto mayor en el Hospital General Guasmo Sur de Guayaquil”, la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil fue quien la aprobó. Ecuador. Su objetivo general de la investigación fue: determinar el vínculo entre el grado de calidad en la atención médica, con el propósito que se mejore la calidad. La investigación es de diseño: no experimental. Su población fue: 4179 sujetos. Su muestra fue: 352 sujetos. Las técnicas para recopilar información fueron: la encuesta y entrevista. Las conclusiones señalan que: los pacientes tratados mostraron un buen nivel de satisfacción en ciertas áreas durante la atención. Recalcándose: área de espera para tratamiento, confiabilidad del personal médico, tiempo de espera desde que busca consulta hasta que ve a un médico, notificaciones de espera para tratamiento, ubicación de distribución de medicamentos.

Corrales (2018) realizó la investigación titulada “E-Gobierno: desarrollo y análisis de su factibilidad en el caso del Valle del Cauca”, la Universidad Nacional de Colombia fue quien la aprobó. Ecuador. Su objetivo general de la investigación fue: evaluar la factibilidad del gobierno electrónico. La investigación es de enfoque: mixto. Su población fue: 42 alcaldías. La técnica para recopilar información fue: la encuesta. Las conclusiones señalan que: el gobierno electrónico ha sido una política pública desde finales del siglo pasado, a través de cinco etapas como la de empezar, continuar, crecer, desarrollarse y cambiar.

Barbosa y Mendoza (2014) trabajaron la tesis con título “Propuesta de gobierno corporativo para la Fundación Cottolengo”, la Universidad Icesi fue quien la aprobó. Colombia. Su objetivo general de la investigación fue: establecer las características de gobierno corporativo adaptándolas a la organización social. Es una investigación aplicada. Se concluye que se establecieron las peculiaridades de gobierno corporativo adecuadas al organismo público, dividida en dos categorías principales: 1) Particularidades actualmente presentes en la fundación y 2) particularidades a implementar en la fundación.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Layza (2020) elaboró la tesis con título “Gobierno electrónico y participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2019”, la Universidad César Vallejo fue quien la aprobó. Perú. Su objetivo general de la investigación fue: establecer de qué modo y en qué medida el gobierno electrónico interviene en la colaboración ciudadana. La investigación es de diseño: no experimental; mostrando un diseño descriptivo-explicativo, de enfoque mixto. La técnica para recopilar información fue: la encuesta. Su población fue: 50 personas. La investigación concluyó que: el 94% de las personas no conoce la norma N° 081-2013-pcm, a través del cual se certifica la política nacional de gobierno electrónico en el Perú (ley 27658) Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en la cual las condiciones de emergencia son que hay escasa o nula anterioridad de las autoridades aplicar e implementar, existe una obstinación de parte las autoridades, no consiente desplegar el gobierno electrónico en la municipalidad en el corto alcance.

Urquiza (2019) realizó el estudio con título “Gobierno Electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Surco, 2019”, la Universidad César

Vallejo fue quien lo aprobó. Perú. Su objetivo general de la investigación fue: establecer el vínculo que existe entre el gobierno electrónico y participación ciudadana. La investigación es de tipo: correlacional. Su población fue: 384 personas. La técnica para recopilar información fue: la encuesta. La investigación concluyó que las observaciones demográficas señalan la existencia de niveles adecuados de gobierno electrónico, del mismo modo como de colaboración ciudadana en los municipios.

Aroquipa (2018) elaboró la indagación titulada “Calidad de atención y satisfacción de los clientes que acuden al Banco de la Nación agencia Ayaviri 2016”, la Universidad Nacional del Altiplano fue quien la aprobó. Perú. Su objetivo general de la investigación fue: establecer el vínculo de la calidad de atención y satisfacción de los clientes. La investigación es: descriptivo - correlacional. Su población fue: 33951 usuarios. Su muestra fue: 380 usuarios. La técnica para recopilar información fue: la encuesta. Las conclusiones de la investigación señalan que: existe vínculo efectivo de grado considerable, significa que, si hay una calidad óptima de atención se tendrá asimismo mejor complacencia de los usuarios.

De la Cruz (2018) efectuó la indagación con título “Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018”, la Universidad César Vallejo fue quien la aprobó. Perú. Su objetivo general de la investigación fue: establecer el vínculo entre el gobierno electrónico y calidad en la atención. La investigación es: básica. Su población fue: 120 colaboradores. Su muestra fue: 92 colaboradores. La técnica para recopilar información fue: la encuesta. Las conclusiones de la investigación señalan que: el Gobierno electrónico efectivamente se asocia con la calidad de atención.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable independiente: Gobierno electrónico**

#### **2.2.1.1. Definiciones**

Cruz (2017), al uso de la tecnología en el papel de las autoridades públicas y para mejorar su gestión interna, aumentando la calidad de los servicios, la información y mejorar los métodos de interacción e intercambio ofrecidos a los residentes locales, así como a las organizaciones públicas y privadas.

Cardona (2014) conceptúa Gobierno electrónico como el uso de las TICs para mejorar la eficacia y la eficiencia de la administración pública mediante la prestación de servicios e información a los ciudadanos, aumentando de manera considerable la transparencia y la participación de los ciudadanos.

García (2013), el proceso por el cual las empresas se administran y controlan no solo para encontrar soluciones para resguardar a los accionistas individuales, sino también para mejorar el desempeño de la empresa y el mercado, lo que le da a la corporación la capacidad de controlar y administrar esta administración.

Gladys (2004) es el uso de las TICs por parte de los gobiernos para ofrecer servicios e información a los ciudadanos, acrecentar la eficiencia y eficacia administrativa y aumentar significativamente la transparencia del sector estatal y la colaboración de los ciudadanos.

#### **2.2.1.2. Dimensiones**

De la Cruz (2018) se basó en el estudio realizado por Cardona (2014) donde sostuvo que el gobierno electrónico se refiere al uso de la tecnología de parte de las agencias gubernamentales, en particular las aplicaciones basadas en Internet, para mejorar el acceso y la entrega de datos y servicios gubernamentales a los ciudadanos, empresas, trabajadores, otras organizaciones y agencias gubernamentales:

##### **a. Dimensión externa**

La dimensión externa hace referencia a la capacidad de prestación de servicios y la disponibilidad de interacción con los ciudadanos, haciendo valer los canales de comunicación a partir de la introducción de tecnología y herramientas de información, aunque las páginas web son quizás las más representativas de las TIC no se tiene que dejar de las demás unidades de interrelación como las correspondencias electrónicas, chat, foro y demás prestaciones de mensajería. Sus indicadores son los siguientes: Provisión de servicios y capacidad de interacción.

#### b. Dimensión interna

La dimensión interna, se asocia con el efecto que tiene la producción de las TIC en la administración pública y la gestión interna, los procesos de cambio organizacional en base a lo que las TIC pueden aportar para cambiar estructuras y procesos siguiendo la perspectiva de los ciudadanos, incidiendo en la instrucción y el entusiasmo de los empleados públicos y en la cultura de la administración con la que se labora, finalmente pretende que los servidores de la administración pública tengan conocimientos para utilizar la tecnología. Sus indicadores son los siguientes: Utilización de las TIC y eficiencia.

#### c. Dimensión relacional

Incluye una de las áreas del gobierno electrónico con un alto nivel, ya que incluye la posibilidad de crear redes de comunicación y de intercambio de recursos con otras organizaciones, con el fin de mejorar sus servicios y métodos internos, y crear otros nuevos. El intercambio y la interrelación que facilitan las TIC tiene un papel importante en el establecimiento de acuerdos de relaciones entre sistemas (públicos o privados) destinados, entre otros, a la provisión de bienes, servicios, provisión de suministros, edificación de inmuebles, servicios de consultoría, etc.

### **2.2.1.3. Importancia de Gobierno electrónico**

La importancia del gobierno electrónico es el crecimiento de la globalización y el desarrollo de una nueva sociedad de la información requiere un estado eficiente, eficaz y fuerte del gobierno y la forma de administrar el sistema social, encaminada a la mejor implantación. Las TIC en los programas de gobierno para incluir otros métodos y herramientas en diferentes áreas.

El gobierno electrónico tiene dos dimensiones como catalizador de cambios en los procesos y como herramienta tecnológica, que es un instrumento para optimar el desempeño de las empresas estatales (OCDE, 2011).

#### **2.2.1.4. Características de un gobierno electrónico**

Cardona (2004) el gobierno electrónico tiene al menos las características mencionadas a continuación:

- Se asocia con la aplicación de la TIC.
- Mejora las relaciones internas y externas entre el gobierno y otras agencias gubernamentales, trabajadores, empresas y ciudadanos.
- Se ocupa de la organización y actividades del gobierno en materia de acceso a la información, servicios, sistemas y participación ciudadana.
- Tiene como objetivo fortalecer el uso de los recursos con el fin de obtener los objetivos del gobierno.
- Su implementación abarca pasar por una serie de etapas que no son precisamente contiguas.
- No es un fin en sí mismo, es un medio.

#### **2.2.1.5. Componentes del gobierno electrónico**

Cruz (2017), tiene cinco componentes, los cuales se explican a continuación:

- a. Presencia o Información. - En este punto, el portal actúa como página de inicio o puerta de entrada a otras páginas importantes que pueden contener información de varios departamentos, direcciones o agencias gubernamentales. En este componente, los clientes pueden obtener información renovada y personalizada. Conjuntamente, cuenta con un buscador interno y/o externo. El valor de este componente es la disponibilidad de datos.
- b. Interacción. - En esta etapa, en algunas ocasiones, los sitios web usan contraseñas con el fin de proteger los datos o la identidad de sus clientes, y también garantizar el procesamiento de la información y la seguridad de los documentos. Las leyes, los documentos gubernamentales, los informes se pueden encontrar directamente en los sitios web y transferirlos a sus computadoras para verlos más tarde sin Internet. Hay correos electrónicos de

las autoridades y funcionarios, que facilitan la comunicación entre las autoridades y los ciudadanos. La base de este componente es la capacidad de interactuar de diferentes formas entre las autoridades y los ciudadanos.

- c. Transacción. - Esta etapa es una de las más difíciles, puesto que usa Internet para brindar servicios públicos. Los ciudadanos realizan transacciones seguras, confiables y vertiginosas a través de Internet. Algunos ejemplos son el obtener actas de nacimiento y defunción, renovar licencias y permisos, pagar impuestos o derechos, controlar saldos. Las principales características de este componente son la posibilidad de hacer transacciones y conseguir servicios completos de manera directa desde el portal, incluida la posibilidad de pagarlos electrónicamente.
- d. Transformación o Integración. - Esta etapa hace referencia al hecho de que el portal del gobierno puede proporcionar varios servicios desde una ventana completa. Los clientes pueden acceder a todos los servicios de distintas agencias gubernamentales o grados de una empresa sin inquietarse de con qué agencia o departamento interactúan. Así, el núcleo de este componente es el nivel de integración vertical u horizontal presente en los portales de gobierno, conteniendo la posibilidad de obtener una forma única de pago para diversos trámites y prestaciones.
- e. Participación del cliente. Es un gobierno electrónico en el que la tecnología de la información brinda total transparencia a los procesos organizacionales al tiempo que permite nuevas formas de colaboración dentro de la red interna de la organización.

#### **2.2.1.6. Modelos de gobierno electrónico**

Cruz (2017) con base en la revisión de literatura acerca de modelos de gobierno electrónico, se ha revelado que hay un modelo con al menos tres categorías de modelos de gobierno electrónico:

- Muchos autores lo llaman “modelo de gobierno electrónico”, pero en verdad las calificaciones son medidas de modelos de gobierno electrónico o modelos de madurez de gobierno electrónico (eGMM) y brindan orientación para la manera de lograr y administrar los métodos de progreso y mantenimiento de

las prestaciones de gestión electrónica, conjuntamente de apoyar a desarrollar hacia una cultura de excelencia en el servicio y administración de eGob.

- Asimismo, hay investigaciones relacionadas con modelos generales, que son extensos y, a menudo, sugieren sistemas (marcos) y cubren distintas áreas y cómo interactúan. No mencionan ni incluyen categorías comunes como: gobernanza, tecnología y colaboración ciudadana.
- De igual forma, hay investigaciones de evaluaciones del modelo e-Gob. Aunque este trabajo de investigación es importante para ayudar a desarrollar y evaluar la calidad y eficacia de los modelos teóricos desarrollados e implementados por los gobiernos, sigue siendo comparativamente insuficiente.

#### **2.2.1.7. Tipos de ventanilla única o portales Web**

García (2013), de la misma manera que sucede con las etapas para implementar el gobierno electrónico, las ventanillas únicas se clasifican en tres categorías: informativas, interactivas (o de puntos de asociación) y transaccionales:

- Ventanillas informativas: Es el primer ejemplo de una ventanilla única de gobierno electrónico, cuando se preparan para brindar información sobre otras actividades de otras agencias gubernamentales. Efectivamente, se proporciona solo con fines documentales, ya que no se considera una buena práctica. Su implementación puede conducir a la confusión de propósitos e ideas, así como a la destrucción de recursos.
- Ventanillas de puntos de enlace: Es una opción para la primera fase del gobierno electrónico. Su propósito es crear un punto virtual desde el cual los usuarios hallen varios hipervínculos a diferentes instituciones públicas y por ende a los servicios que han sido digitalizados por cada institución en particular. Su aplicación cobra sentido en el momento que ya existe un proyecto de gobierno electrónico desorganizado y con iniciativas individuales relacionadas con el desarrollo digital de las organizaciones, lo que conduce a una falta de comunicación mutua entre los sistemas y bases de datos de las instituciones estatales. Este tipo de ventanilla debe utilizarse para promover

simultáneamente la cultura digital de ciudadanos y empresas, y para diseñar una estrategia de gobierno electrónico más estructurado.

- Ventanillas Transaccionales: Son el foco de este estudio, puesto que es un ejemplo de gobierno electrónico que se ha utilizado y desarrollado sabiamente para utilizar las TIC's para modernizar el país. Este tipo de ventanillas han sido preparadas desde hace mucho tiempo con información tecnológica y política que permiten a los ciudadanos y empresas realizar sus trámites electrónicos y desde un solo lugar de manera sencilla, eficiente y segura.

#### **2.2.1.8. Impacto del uso de los portales**

García (2013), de la definición y aplicaciones es posible deducir el impacto que generará en el gobierno, los usuarios y las organizaciones al implementar una ventanilla ideal de gobierno electrónico.

En las compañías, la ventanilla electrónica contribuye a un mejor ambiente de negocios y permite a las empresas enfocarse más en los aspectos más comunes de las actividades comerciales diarias.

Además de los beneficios anteriores, otros beneficios que logrará el sector empresarial son:

- Mejorar la comunicación con el gobierno.
- Facilidad de cumplir con los requisitos oficiales.
- Reducir los costos operativos de aplicaciones y servicios.

#### **2.2.1.9. Finalidades clave del gobierno electrónico**

Cruz (2017) en última instancia, los propósitos principales del gobierno electrónico serán exclusivos de cada nación. Puede o no incluir la mejora de los servicios (Reino Unido y Canadá), la reducción de costos (Estados Unidos), el desarrollo de mercados de exportación (Costa Rica, India), o el fortalecimiento de los mercados nacionales y las capacidades internacionales (Brasil), posicionamiento completo (Malasia) o propósitos de desarrollo (Estonia y Sudáfrica).

Es significativo que se enfatice el que en cada caso la tecnología no es un propósito en sí mismo, sino que se utiliza para implementar otras leyes y prioridades gubernamentales.

El estudio muestra que los países, entre otros, tienen tres impulsores principales de la adopción del gobierno electrónico:

- Facilitar el acceso a los servicios públicos.
- Apresurar la innovación a la economía del discernimiento.
- Vigorizar la democracia.

#### **2.2.1.10. Gobierno electrónico y TICs**

El desarrollo del gobierno electrónico en muchos países de Latinoamérica y el Caribe se consideró un proceso lento pero rápidamente trajo conocimientos y habilidades de comunicación para tres propósitos: mejorar la calidad de los servicios públicos, mejorar la eficiencia y eficacia del sistema de servicios públicos, y crear un sistema que promueva la transparencia y la participación de los ciudadanos en la gestión de las instituciones públicas (Gómez, 2007).

#### **2.2.1.11. Normativa de Gobierno electrónico**

Iriarte (2012), la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico fue desarrollada por la Autoridad Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI) y aceptada en 2006 por orden ministerial. Ley Núm. 27658 Ley Marco para la Modernización de la Administración Pública, que la presenta como objetivo en el programa de fomento de la sociedad de la información.

El estado indica que la ONGEI tiene que coordinar y monitorear la implementación del gobierno electrónico en todas las agencias estatales, así como proporcionar toda la información necesaria. Al mismo tiempo, deberá mostrar su informe anual del estado del gobierno electrónico en el Perú, el cual será entregado en la primera semana de diciembre. Esta estrategia representa el inicio del gobierno electrónico del país, puesto que promueve y apoya la implementación triunfante del gobierno electrónico en todas las agencias

estatales. Conjuntamente de contar con un organismo de control como la ONGEI, asimismo se convierte en un referente para ayudar a lograr la implementación.

#### **2.2.1.12. Gobierno electrónico en el Perú**

Cruz (2017), el nuevo gobierno en Perú inició el proceso de modernización del Estado al orientar toda la administración pública hacia el pueblo. Significa que, se creó la jefatura del gobierno electrónico, bajo la administración general del Primer Ministro, y su objetivo es coordinar las iniciativas en el sector público y seguir una estrategia consensuada con el sector privado. El primer intento en este sentido de lanzar la agenda digital peruana fue posible gracias a la invitación del Presidente del Consejo de Ministros a representantes del sector público y privado. Aquella decisión busca una planificación estratégica de corto plazo para el país de Perú en términos de la sociedad de la información y su lugar en la aldea global. Se formaron siete grupos de trabajo los cuales consentirán desarrollar una estrategia nacional de gobierno electrónico.

El desarrollo de Internet consiente al gobierno estar más cerca de las personas, aumentar la eficiencia, reducir el tiempo y el dinero que requieren los ciudadanos y las empresas para cumplir con las normas y reglamentos establecidos por el sistema administrativo.

#### **2.2.2. Variable dependiente: Calidad de atención**

##### **2.2.2.1. Definiciones**

Pérez, Pérez, López y Caballero (2015) indican que la calidad de atención al usuario es para asegurarse de que los mismos experimenten una buena atención y que sus necesidades se cumplen con la adquisición del producto o la prestación de los servicios contratados.

Sánchez (2015) señala que son las cualidades del bien o prestación que efectúa con ciertos requerimientos para dar satisfacción a las carencias del usuario.

Pérez (2007) manifiesta que es un proceso dirigido a lograr una satisfacción total con las necesidades y necesidades del usuario.

Alles (2005) señala que la calidad de atención al usuario es un comportamiento cotidiano que se orienta a satisfacer a los usuarios de la compañía.

#### **2.2.2.2. Dimensiones**

Fernández y Fernández (2015) dicen que en ocasiones obtienen visitas de usuarios que desean un servicio específico.

Independientemente del motivo por el que acudió a la sede de la empresa, tiene derecho a tomar una decisión y una buena atención, y esto depende de tres factores: entorno, organización y empleados.

##### **a. El entorno**

Incluye propiedades físicas y sus condiciones: plaza de aparcamiento, edificio, entrada, zona de recepción, mobiliario, condiciones físicas de las que depende la comodidad (limpieza, luminosidad, temperatura, melodía ambiental, entre otros).

##### **b. La organización**

Conjunto de componentes, tangibles e intangibles, que empleamos con el fin de atender a los usuarios y que hacen posible que todos los mecanismos marchen adecuadamente.

##### **c. Los empleados**

Volvemos de nuevo a las personas como elemento clave en las relaciones con los ciudadanos. La atención de una persona puede abarcar otras cosas (entorno u organización).

#### **2.2.2.3. Principios de la calidad de atención al usuario**

Villa (2014) menciona que cada persona en el mundo es usuario de una cierta proporción de empresas. Por lo general, un cliente tiene un servicio si tiene dificultades sobre algún producto, soluciona esa dificultad y da la

documentación. Para esto, brinde ciertas acciones que debe realizar un empleado como escuchar, comprender y gestionar de forma correcta para formular un feedback muy satisfactorio.

Ciertas normas se centran en la perspectiva de la dificultad y su respuesta hecha por el trabajador es la principal clave del usuario.

La personalización de la atención es un elemento esencial pues es una respuesta de satisfacción frente a la demanda del cliente, es necesario tener un trato al cliente como un individuo con cualidades especiales distintos a los demás usuarios. Este mecanismo se capta como un valor.

Es necesario que la atención individualizada del usuario siga estos principios:

- Bienvenida, el momento del ingreso del cliente. Por lo general, es uno de los inconvenientes del servicio al cliente es entender a la clientela sin darle un valor importante por ello se debe ofrecer con compromiso. Para ello es necesario que el trabajador tenga la actitud y las destrezas suficientes. Cuando se trata de la primera impresión, el primer contacto es importante. Es decir, todo la información visual, no verbal y contextual.
- Intercambio, la clave se enfoca en la interrelación con el cliente al momento de la exposición y solución de las dificultades. El cliente se centrará en el empleador para dar respuesta a una dificultad en particular cuya condición dará respuesta a los diversos tipos de contacto que el trabajador y el cliente tienen.

Los tipos de contacto más frecuentes son:

- Solicitud de información, diferenciamos dos probabilidades:
  - Petición especialmente, el cliente requiere de una información precisa, específica, un dato.
  - Petición extensa, el cliente necesita datos referentes a determinado asunto.
- Otorgamiento del documento; el proceso es muy sencillo ya que empleado tiene que percatarse de recibir u otorgar el documento relevante y de que el usuario entiende lo que continua para completar y brindar ese documento o el periodo de espera para tener conocimiento de la respuesta a lo que solicita.

- La respuesta de una queja, otro tipo de conexión, es la hecha para dar un reclamo y solucionar una respuesta inadecuada entre el cliente y la empresa. En ciertos casos, se debe saber sobre la esencia de la dificultad y manejarlo de manera adecuada, dando información de los pasos que deben continuarse.
- Solución, es la última fase en lo que respecta el contacto con el usuario y se traduce en una respuesta complaciente. Para ello, es necesario emplear el feedback. Es necesario asegurarse que el cliente comprenda el recado, empleando cuestionamientos o réplicas, resumiendo lo que ha explicado y se encuentra conforme con la respuesta planteada. De este modo, el usuario siente que sus dificultades se resuelvan o en el transcurso de respuesta. Previo a terminar con el contacto, es necesario motivar al cliente que realce cuestionamientos adicionales con el fin de optimar el servicio.
- La evaluación, la medición de la complacencia del cliente es un medio esencial con la finalidad de calcular la calidad de servicio y optimizar los elementos de menor calificación en el interior de cada departamento de la empresa.

#### **2.2.2.4. Canales de calidad de atención al usuario**

Pérez, Pérez, López y Caballero (2015) indican que las últimas décadas han sido un avance importante en esta área, el resultado del desarrollo a través del cual se realiza la prestación al usuario.

Al comienzo, la prestación al usuario era exclusiva de manera personal. Actualmente, hay varios canales de atención al cliente por medio de los ellos es posible atender cualquier reclamo, reclamo, propuesta, etc. Debemos recordar que se cuenta como tantas formas de acceso que ofrecemos a nuestros clientes para tener un vínculo con la organización.

En forma total, podemos referirnos a cuatro tipos básicos de canales cuando hablamos de servicio al usuario:

- Personal significa un alto costo (salarios para las personas que ganan, especialmente), pero facilita determinar vínculos duraderos con la clientela.

- El teléfono significa un costo menor para el personal y permite dar un trato por igual en los vínculos de con la clientela.
- Impreso, se reemplaza por medios electrónicos. Es de utilidad en el caso de que cliente quiere presentar un reclamo acerca de un individuo o un área en particular.
- Electrónica, más a menudo, de muy bajo costo y tiene desventaja de que, como no existe una vinculo directamente con los individuos, permite minimizar su capacidad de uso por teléfono o atención personal.

#### **2.2.2.5. Protagonista en la calidad de atención al usuario**

Pérez (2007) manifiesta que una compañía que labora considerando la filosofía de calidad del servicio, el personaje más importante es el usuario. En esta ocasión, el objetivo más significativo de la empresa es suprimir de forma continua cada uno de estos inconvenientes, lo que cause no satisfacción. Lo fundamental es dar satisfacción a sus carencias y exceder sus expectativas.

Como fruto, las personas encargadas de identificar y dar resolución de los problemas, son gerentes o trabajadores, también pueden ser proveedores y, principalmente, los propios usuarios de la organización que ofrecen las opiniones necesarias.

También, existen factores en la compañía esenciales para lograr las metas de calidad centrados al usuario, como el mercadeo y prestación, RR. HH, acondicionamiento de la empresa e imagen de esta.

Cada uno de los gerentes juega un rol esencial en la puesta en marcha del servicio al usuario de elevada superioridad es laborar con el conocimiento y el seguimiento de toda la compañía. Además, producen un ambiente importante para que el usuario se convierta el personaje primordial y conserve un comportamiento adecuado encaminado a dar satisfacción, del mismo modo como a completar la filosofía corporativa como la misión y visión, normas, estrategias.

La función esencial de los empleados es realizar un trabajo eficiente y dirigirlo a satisfacer al usuario. En un grupo externo, los proveedores pueden ser

parte de la empresa, que trata a cada cosa que da al insumo o los medios requerido para el proceso productivo. El papel más importante es satisfacer al usuario dentro de los parámetros establecidos.

Por un lado, la función de los usuarios es proporcionar toda la información de mayor relevancia a la compañía acerca de los puntos débiles en los servicios, expectativas y necesidades. Son la principal fuente de información que hace posible mejorar o modificar un producto o servicio entregado.

Otro modo a los papeles esenciales de la calidad de la atención es el servicio de modelo de triángulo en el cual es relevante considerar la empresa y los clientes como elementos de estrecha relación triangular, personificado por los servicios de táctica, individuos y sistema que se vinculan al usuario en una forma de intercambio creativo.

En lugar de una estructura, el contacto es un procedimiento que impone a la compañía integrando cliente para su industria de diseño.

El vínculo que existe esa parte del triángulo es caracterizado por el conducto que une al usuario con la táctica de servicio con respecto a sus necesidades y las razones necesarias. Este conducto de procedimiento de entrega del servicio al usuario es la imagen y comunicación de la táctica en el mercado. Esto vincula al cliente con los individuos de la compañía, es la unión, la interacción, dónde se brinda y se recepciona el servicio. En donde aparece la oportunidad de imponerse frente a escenarios difíciles en la interrelación con el cliente.

#### **2.2.2.6. Valoración del usuario de la atención recibida**

Fernández y Fernández (2015) señalan que para saber cómo el usuario valora el servicio al usuario, la empresa, en general, desarrolla reglamento o procedimientos que utiliza el servicio al cliente. Este Reglamento define las instrucciones que debe continuar para cada uno de las siguientes reclamaciones, declaraciones, recomendaciones o congratulaciones realizadas por el usuario externo.

En esta sección definiremos y describiremos a través de la cual el cliente puede realizar:

- Las quejas generalmente se refieren a la operación de servicios provistos por la compañía y producidos por presentación tardía, falta de atención, irregularidades o cualquier otra medida o falta de observancia por parte del cliente de la operación de la compañía, de modo que el externo del cliente manifiesta su desviación.
- Reclamación, que es la solicitud del cliente sobre el derecho específicamente expresado o requerido para obtener el reembolso del interés al no cumplir el contrato. Generalmente, el reclamo tiene efectos legales y generalmente se reclama una compensación por el daño.
- Recomendación, es una opinión hecha por el usuario para mejorar un producto o servicio de la compañía.
- La tarjeta es una expresión positiva como usuario en la empresa, ya sea al proporcionar el producto o servicio; además, todas las felicitaciones se deben canalizar al encargado del servicio realizado hacia el cliente.

#### **2.2.2.7. Conocer a los usuarios**

Peiró (2015) señala que en cada usuario sus deseos, necesidades y expectativas son muy cambiantes.

Cuando dichos deseos y necesidades cambian en elementos medibles para realizar la medición de los esfuerzos de una compañía o negocio, a menudo sobrepasan las expectativas de los clientes alcanzando un feedback de fidelidad en estos.

El reto de las organizaciones actuales es ganar y “preservar” clientes, que en comercializar sus productos o servicios. Conocer al cliente consiste en tener el discernimiento de sus anhelos, requerimientos, perspectivas, sensibilidad, la relación que se genera entre valor y precio, desconfianzas, motivación, entre otros.

Hay medio que permiten saber sobre estas intimidades como el servicio. Se puede decir que diversas compañías no logran comprender que aun teniendo

un excelente servicio es semejante de una venta segura. Como por ejemplo una llamada por teléfono, un correo o visitar formalmente o informal, entre otros.

Solicite sus ideas y realice una evaluación de sus contestaciones, después haga labores que agreguen valor a sus productos o servicios de tal modo que sus clientes se mantengan satisfechos.

#### **2.2.2.8. Los objetivos en la atención al usuario**

Mochón, Mochón y Sáez (2014) mencionan que las empresas rivalizan por usuarios ya sea con sus productos o prestaciones y por tal motivo preparan a sus colaboradores para que estos prioricen su atención en ello. El objetivo es crear una compañía que sea perceptible al cliente. Lo cual es una necesidad para cada compañía, no obstante, es esencial para aquellos negocios que prestan servicios como son las compañías de telecomunicaciones, las entidades financieras, las empresas de electrificación, los centros de salud, las tiendas de menudeo, entre otros. Todos los negocios antes mencionados dependen de su personal a tal punto que el servicio proporcionado debe ser de gran calidad y a un precio justo.

El mayor desafío que tienen los negocios es como satisfacer las carencias de sus clientes que tenga un valor que los diferencie de su competencia. Atender esta necesidad que crece cada vez más en los últimos tiempos ha sido motivo de éxito de un gran número de compañías en los últimos años.

#### **2.2.2.9. Errores frecuentes en calidad de atención al usuario**

Villa (2014) menciona que hay un sinnúmero de actitudes y comportamientos cotidianos al atender al usuario que nunca deberían darse.

Ser indolente

El trabajador es indolente, muestra poco o nada de interés por las carencias del cliente, el que insistirá por atención. Aun con todo ello, el trabajador seguirá sin inmutarse lo cual le dará una muy mala experiencia al cliente y un sinsabor negativo.

## El usuario le molesta

Si el trabajador está cansado de reclamos, sugerencias o quejas que recibe a diario y se encuentra con un cliente que pretende sumarle más de estos documentos, pretenderá despachar al cliente lo más rápido posible. No oirá atentamente al cliente, utilizará respuestas cortantes, etc. Incluso puede que derive al cliente sin saber qué es lo que desea solo por deshacerse de él.

## Derivar a otra área.

Es la consecuencia de los comportamientos antes mencionados, dado que el empleado no quiere brindar el servicio, así que se lo asigna a otra área que es donde resolverán el problema. Tiene garantizada la queja a futuro, ya que al cliente en esta nueva área le pondrán en conocimiento que debe volver al área anterior. El cliente regresará a nuestra área exasperado y mortificado.

Si, contrario a ello, conocemos que nuestra ayuda no será la adecuada o la requerida por él y necesitamos remitirlo a otra área, debemos asegurarnos que esta sea la idónea para no hacer que el cliente pierda tiempo. En este caso, podemos recurrir a un compañero con el fin de ofrecer una solución definitiva y no una temporal.

## Despersonalizar el contacto

Enfocarse solamente en lo paramentado por la entidad, esto es, responder solo solicitudes, sugerencias, pedidos, reclamos y quejas que se ciñan a los procedimientos y usos habituales de la entidad.

En el caso de que el cliente tenga cierta carencia o solicitud, no se toma en cuenta o se deriva a otra área. También podría darse el caso de decirle al cliente que no nos dedicamos a resolver esas cuestiones y que busque otra solución. Ello conllevará a que el usuario se sienta insatisfecho y no se dé por atendido, dado que la empresa en este caso no se adapta a sus necesidades, se vuelve rígida.

Se sabe que innumerables son las ocasiones en las que no podemos modificar el reglamento de la organización o el bien o servicio que le brindamos al consumidor, podemos de sobremanera intentar ser creativos para llegar a un buen consenso o solución. Tenemos la obligación de ser imaginativos y buscar el consenso o la solución que brinde una mejor atención al usuario, ya sea

solucionando el problema o facilitando la gestión, aunque se trate de derivarla a otra área o a otra empresa.

Infravalorar al cliente

El cliente no atenderá ni prestará atención a las particularidades del procedimiento, las cláusulas o leyes en un contrato o lo direccionado para completar un determinado formulario.

#### **2.2.2.10. Prestar un servicio que satisfaga la necesidad de los usuarios**

Peiró (2015) para conseguir la calidad del servicio, la empresa debe replantearse su compromiso con los usuarios. Una muy buena fuente o método es hallar un alto nivel de atención centrada en el cliente.

Esto quiere decir adaptarse a sus requerimientos y anhelos, conocer su percepción del servicio/producto y conocer la posición de la empresa en la situación.

Para estudiar el nivel de complacencia de los usuarios, hay muchas herramientas a utilizar, y la elección dependerá de cada contexto (investigaciones de mercado de cuanti-cualitativos, opiniones por teléfono, entrevistas, visitas aleatorias, focus group, análisis de reclamos, encuestas, entre otros). Para mejorar la fiabilidad, es conveniente utilizar más de un método.

En este caso, se pueden distinguir dos métodos: uno se llama “de actuación” y el segundo se llama “de razonamiento”, lo que le permitirá a la empresa saber la situación (no virtual) en la que se mueve.

En el campo del “actuación” hay dos opiniones distintas. La opinión de la empresa o negocio sobre la prestación de sus servicios; y una vista de cliente, donde puede revisar el trabajo aprobado.

Cuando una empresa piensa en el servicio que brinda, puede “autoevaluar” la prestación del servicio y “repensar” la situación poniendo al cliente en el centro. Como resultado, la empresa pasó de un área “de actuación” a otra área “de razonamiento”, lo que le permitió saber el resultado de su estrategia de servicio. De esta manera, podrá conocer sus fortalezas y debilidades, y corregir sus errores para cumplir con las perspectivas del cliente.

En el proceso de toma de decisiones, su valoración vendrá determinada por la opinión del cliente. Esta explicación realmente merece mucha atención. En definitiva, son los clientes quienes evalúan la calidad del servicio de la empresa, en función de su nivel de complacencia.

El servicio es definitivamente la realización de la interacción “real” entre la empresa y el cliente. Por lo tanto, la comunicación es uno de los aspectos más destacados de este proceso de intercambio.

“Muchas personas hablan de la salud en el trabajo, lo que ha comenzado a desvirtuar su sentido y significado, pero la calidad se puede definir de dos formas: El primero es “Satisfacer las necesidades y expectativas de los demás”, y el segundo es una cualidad o habilidad que diferencia a un sujeto de los demás de manera positiva” (Philip Kotler).

La calidad es importante por las siguientes razones:

- El alto costo de las acciones incorrectas, la repetición y corrección de trabajos incorrectos, la negligencia en la gestión financiera, lo que resulta en costos repetidos o innecesarios, entre otros.
- La ventaja competitiva se logra proporcionando productos y servicios de calidad. En la medida en que se cuenta con competencia, se tendrá que esforzar y alcanzar la calidad, y ésta, por inercia, nos conducirá a la perfección.
- El significado de lograr asumir desafíos para superarnos diariamente y obtener mejores resultados de nuestros empeños y crear recompensas para nosotros hoy y siempre.

Uno de los factores esenciales hacia la calidad es adoptar siempre una actitud positiva, porque es esta actitud la que determinará nuestro futuro.

### **2.3 Bases filosóficas**

García (2013), los orígenes del gobierno electrónico se remontan a la confluencia de tres fenómenos en los últimos años: el proceso de reforma que tuvo lugar en las administraciones públicas bajo el enfoque de la Nueva Administración Pública (NPM), la búsqueda de maneras nuevas de gestión y la revolución

tecnológica, especialmente la vertiginosa expansión de Internet y el progreso de la sociedad de la información. Aunque las administraciones públicas han utilizado varios tipos de tecnologías de la información en su funcionamiento diario durante décadas, en los últimos años el uso de Internet se ha convertido en un elemento importante para mejorar la prestación de servicios. De esta forma, la creación y administración de sitios web se han convertido en componentes fundamentales de la gestión estatal actual. El gobierno electrónico se ha convertido en uno de los principales pilares de los programas de reforma de la administración pública en Europa y EE. UU, con inversiones que superan el 1% del PIB en la mayoría de los países desarrollados.

Incluye el uso de la tecnología de la información, el conocimiento en los procesos gubernamentales internos y en la entrega de bienes y prestaciones gubernamentales a los ciudadanos y la industria. Se incluyen muchas tecnologías y su funcionalidad es similar a la del comercio electrónico (e-business), pero algunas son específicas o diferentes a los requisitos gubernamentales.

Es usar las TICs por parte del gobierno con el fin de mejorar los servicios y datos proporcionados a los ciudadanos, mejorar la eficiencia y eficacia de la administración pública y aumentar considerablemente la transparencia del gobierno y la participación ciudadana.

Esto se relaciona primariamente con el uso de herramientas como portales, ERPs, que el gobierno conoce como GRPs, CRMs como red social o sociedad virtual, y muchas otras que tienen como objetivo mejorar la eficacia de los procesos internos y la comunicación con el público.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### *Gobierno electrónico*

El uso de las TICs para mejorar la eficacia y la eficiencia de la administración pública mediante la prestación de servicios e información a los ciudadanos, aumentando de manera considerable la transparencia y la participación de los ciudadanos (2014).

### *Calidad de atención*

Son las cualidades del bien o prestación que efectúa con ciertos requerimientos para dar satisfacción a las carencias del usuario (Sánchez, 2015).

### *Dimensión externa*

hace referencia a la capacidad de prestación de servicios y la disponibilidad de interacción con los ciudadanos, haciendo valer los canales de comunicación a partir de la introducción de tecnología y herramientas de información, aunque las páginas web son quizás las más representativas de las TIC no se tiene que dejar de las demás unidades de interrelación como las correspondencias electrónicas, chat, foro y demás prestaciones de mensajería (Cardona, 2014).

### *Dimensión interna*

se asocia con el efecto que tiene la producción de las TIC en la administración pública y la gestión interna, los procesos de cambio organizacional en base a lo que las TIC pueden aportar para cambiar estructuras y procesos siguiendo la perspectiva de los ciudadanos, incidiendo en la instrucción y el entusiasmo de los empleados públicos y en la cultura de la administración con la que se labora, finalmente pretende que los servidores de la administración pública tengan conocimientos para utilizar la tecnología (Cardona, 2014).

### *Dimensión relacional*

Incluye una de las áreas del gobierno electrónico con un alto nivel, ya que incluye la posibilidad de crear redes de comunicación y de intercambio de recursos con otras organizaciones, con el fin de mejorar sus servicios y métodos internos, y crear otros nuevos. El intercambio y la interrelación que facilitan las TIC tiene un papel importante en el establecimiento de acuerdos de relaciones entre sistemas (públicos o privados) destinados, entre otros, a la provisión de bienes, servicios, provisión de suministros, edificación de inmuebles, servicios de consultoría, etc. (Cardona, 2014).

### *El entorno*

Incluye propiedades físicas y sus condiciones: plaza de aparcamiento, edificio, entrada, zona de recepción, mobiliario, condiciones físicas de las que depende la comodidad (Fernández y Fernández, 2015).

### *La organización*

Conjunto de componentes, tangibles e intangibles, que empleamos con el fin de atender a los usuarios y que hacen posible que todos los mecanismos marchen apropiadamente (Fernández y Fernández, 2015).

### *Los empleados*

Volvemos de nuevo a las personas como elemento clave en las relaciones con los ciudadanos. La atención de una persona puede abarcar otras cosas (entorno u organización) (Fernández y Fernández, 2015).

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

El gobierno electrónico influye significativamente en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- a. La dimensión externa influye significativamente en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho.
- b. La dimensión interna influye significativamente influye en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho.
- c. La dimensión relacional influye significativamente influye en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho.

## **2.6 Operacionalización de las variables**

<b>Variable independiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	Dimensión externa	- Provisión de servicios. - Capacidad de interacción.
	Dimensión interna	- Utilización de las TIC. - Eficiencia.
	Dimensión relacional	- Intercambio de recursos. - Interrelación.

*Fuente: De la Cruz (2018).*

<b>Variable dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Entorno adecuado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparcamiento.</li> <li>- Edificación.</li> <li>- Accesos.</li> <li>- Sala de acogida.</li> <li>- Mobiliario.</li> <li>- Condiciones físicas de las que depende el confort.</li> </ul>
	Gestión de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canales de comunicación.</li> <li>- Sistemas de información.</li> <li>- Gestión de reclamaciones.</li> <li>- Procedimientos y protocolos.</li> </ul>
	Empleados eficientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza y credibilidad.</li> <li>- Buena primera impresión.</li> <li>- Imagen adecuada.</li> <li>- Buen trato.</li> <li>- Buen uso del lenguaje.</li> <li>- Modelo de comportamiento.</li> </ul>

*Fuente: Fernández y Fernández (2015).*

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

Tipo aplicada, ya que busca conocimientos con fines de aplicarlo inmediatamente a la realidad para modificarlo (Díaz et al., 2013).

Nivel correlacional, ya que se buscó conocer la relación entre gestión del cambio y atención a la ciudadanía (Hernández et al., 2014).

Diseño no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas (Hernández et al., 2014).

Enfoque cuantitativo, ya que las conclusiones cuentan con aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad y valorarlos (Muñoz, 2011).

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

La población está representada por 22,454 usuarios del Banco de la Nación de la ciudad de Huacho.

##### **3.2.2 Muestra**

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra:

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

*Donde:*

n	Es el tamaño de la muestra.
p y q	Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
Z	Unidades de desviación estándar.
N	Total de la población.
E	Error estándar de la estimación.

*Reemplazando:*

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 22454}{0.0025(22454 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 377.71$$

Está representada por 378 usuarios del Banco de la Nación de la ciudad de Huacho.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

La técnica desarrollada fue la encuesta. El instrumento aplicado fue un cuestionario, el cual evaluó las variables, Gobierno electrónico y Calidad de atención. El cuestionario fue respondido por los usuarios del Banco de la Nación de la ciudad de Huacho.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Con respecto al estadístico de prueba se empleó el Rho de Spearman.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

#### A. Análisis descriptivo del gobierno electrónico

Tabla 1

*Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la dimensión externa*

	TDS		EDS		N		DA		TDS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Considera que son eficientes y completas las plataformas digitales (banca móvil, página web, etc.) que maneja el banco para realizar alguna operación.	70	18.5%	76	20.1%	73	19.3%	88	23.3%	71	18.8%
2. Considera que los diferentes medios de comunicación tecnológicos (chats, correos, call center, etc.) que maneja el banco son útiles para mantener una interacción usuario – banco.	89	23.5%	81	21.4%	70	18.5%	62	16.4%	76	20.1%

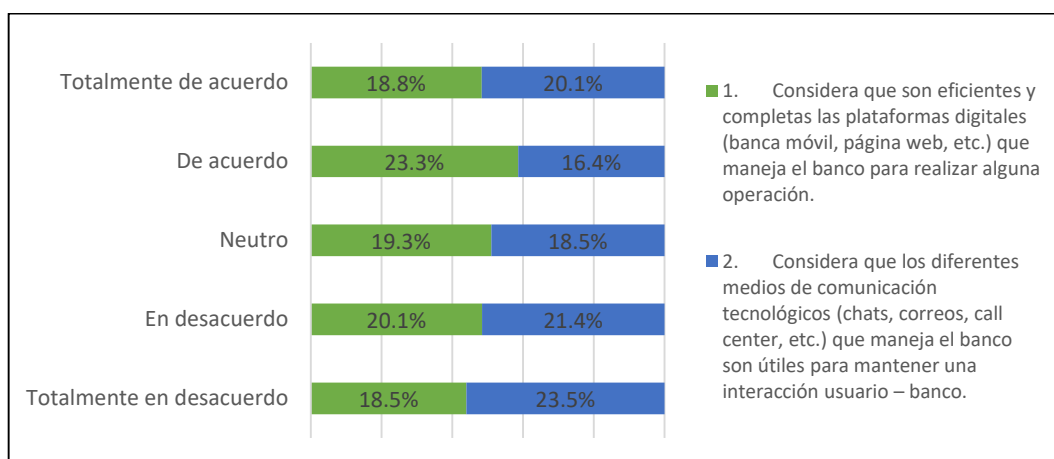


Figura 1. Dimensión externa.

Tabla 1, en función de los indicadores de la dimensión externa se presenta a continuación, con respecto a si considera que son eficientes y completas las plataformas digitales (banca

móvil, página web, etc.) que maneja el banco para realizar alguna operación el 38.6% determinó que está totalmente desacuerdo y en desacuerdo, el 19.3% contestó que están neutros y el 42.1% indicó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si considera que los diferentes medios de comunicación tecnológicos (chats, correos, call center, etc.) que maneja el banco son útiles para mantener una interacción usuario – banco el 45% evidenció estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 18.5% resaltó que esta neutro y el 36.5% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo

Tabla 2

*Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la dimensión interna*

	TDS		EDS		N		DA		TDS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3. Considera que el banco utiliza de la mejor manera las TIC's para mejorar las experiencias de sus usuarios respecto a la atención, información y operaciones que necesite realizar el usuario.	76	20.1%	78	20.6%	75	19.8%	91	24.1%	58	15.3%
4. Considera adecuado el tiempo que se tarda el realizar una operación o consulta en las plataformas digitales del banco.	78	20.6%	81	21.4%	62	16.4%	75	19.8%	82	21.7%

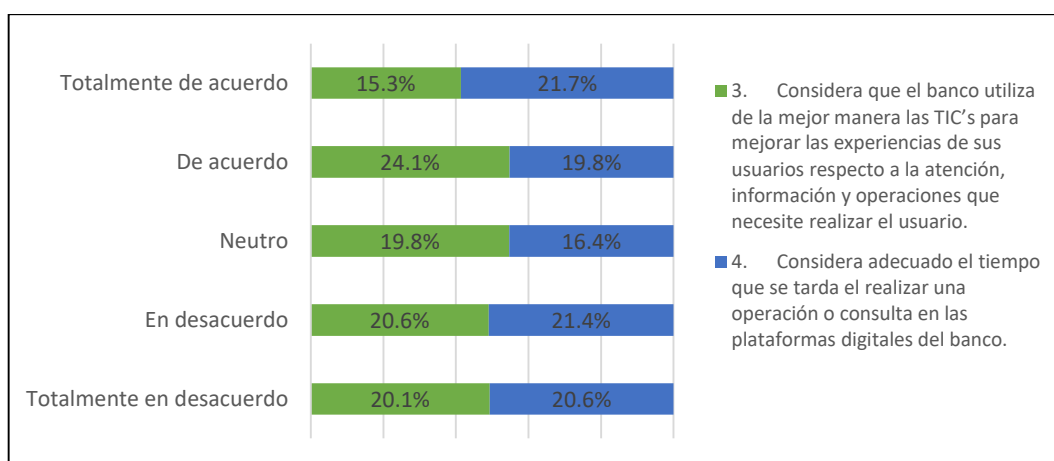


Figura 2. Dimensión interna.

Tabla 2, en función de los indicadores de la dimensión interna se presenta a continuación, con respecto a si considera que el banco utiliza de la mejor manera las TIC's para mejorar las experiencias de sus usuarios respecto a la atención, información y operaciones que necesite realizar el usuario el 40.7% determinó que está totalmente desacuerdo y en desacuerdo, el 19.8% contestó que están neutros y el 39.4% indicó estar totalmente de

acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si considera adecuado el tiempo que se tarda el realizar una operación o consulta en las plataformas digitales del banco el 42.1% evidenció estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 16.4% resalto que esta neutro y el 41.5% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 3

*Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la dimensión relacional*

	TDS		EDS		N		DA		TDS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. Considera que las plataformas digitales que maneja el banco aportan información relevante respecto a otras instituciones (ejm. deudas pendientes en otros bancos u organismos públicos, lugares de pagos más cercanos, etc.)	81	21.4%	54	14.3%	68	18.0%	84	22.2%	91	24.1%
6. Prefiere realizar alguna operación pendiente por medio de las plataformas digitales del banco antes de acercarse personalmente a las instalaciones del banco.	71	18.8%	65	17.2%	71	18.8%	85	22.5%	86	22.8%

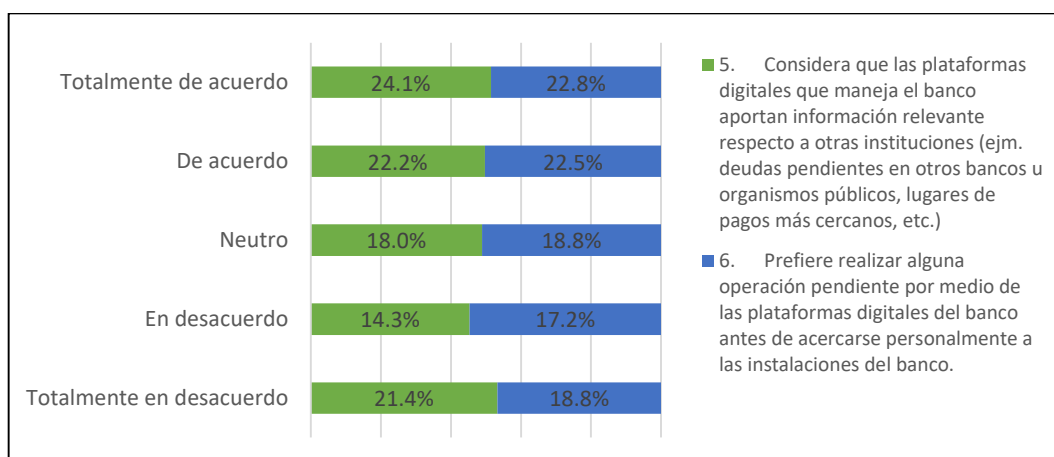


Figura 3. Dimensión relacional.

Tabla 3, en función de los indicadores de la dimensión relacional se presenta a continuación, con respecto a si considera que las plataformas digitales que maneja el banco aportan información relevante respecto a otras instituciones (ejm. deudas pendientes en otros bancos u organismos públicos, lugares de pagos más cercanos, etc.) el 35.7% determinó que está totalmente desacuerdo y en desacuerdo, el 18% contestó que están neutros y el 46.3% indicó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si prefiere

realizar alguna operación pendiente por medio de las plataformas digitales del banco antes de acercarse personalmente a las instalaciones del banco el 36% evidenció estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 18.8% resaltó que esta neutro y el 45.2% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

## B. Análisis descriptivo de la calidad de atención

Tabla 4

*Distribución de frecuencias absolutas y relativas del entorno adecuado*

	TDS		EDS		N		DA		TDS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. Es fácil para los vehículos que lo traslada el aparcar cada vez que visita las instalaciones del banco.	71	18.8%	79	20.9%	72	19.0%	89	23.5%	67	17.7%
8. El banco mantiene una edificación moderna.	92	24.3%	82	21.7%	70	18.5%	59	15.6%	75	19.8%
9. El banco cuenta con accesos amplios para el adecuado flujo de entrada y salida de los usuarios.	77	20.4%	78	20.6%	78	20.6%	90	23.8%	55	14.6%
10. La sala de espera del banco es amplia, moderna e higiénica.	77	20.4%	83	22.0%	65	17.2%	71	18.8%	82	21.7%
11. El banco cuenta con el mobiliario adecuado para su comodidad.	88	23.3%	54	14.3%	66	17.5%	84	22.2%	86	22.8%
12. El banco cuenta con las condiciones físicas para su confort.	73	19.3%	66	17.5%	73	19.3%	83	22.0%	83	22.0%

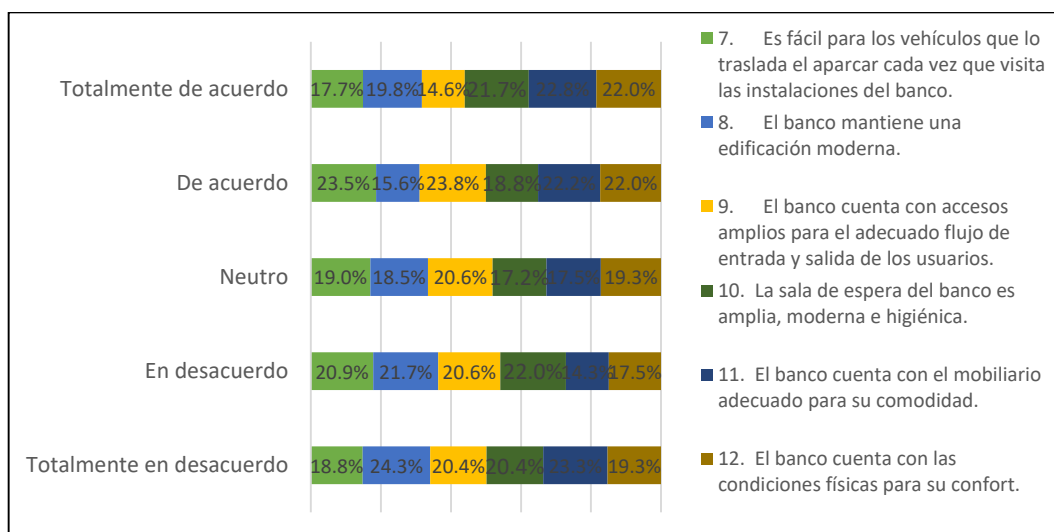


Figura 4. Entorno adecuado.

Tabla 4, en función de los indicadores del entorno adecuado se presenta a continuación, con respecto a si es fácil para los vehículos que lo traslada el aparcar cada vez que visita las

instalaciones del banco el 39.7% determinó que está totalmente desacuerdo y en desacuerdo, el 19% contestó que están neutros y el 41.3% indicó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si el banco mantiene una edificación moderna el 46% evidenció estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 18.5% resaltó que esta neutro y el 35.4% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, en referencia a si el banco cuenta con accesos amplios para el adecuado flujo de entrada y salida de los usuarios el 41% acotó estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 20.6% mencionó que esta neutro y el 35.4% indicó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En cuarto lugar, en referencia a si la sala de espera del banco es amplia, moderna e higiénica el 42.3% determinó estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 17.2% respondió que esta neutro y el 40.5% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En quinto lugar, en referencia a si el banco cuenta con el mobiliario adecuado para su comodidad el 37.6% evidenció estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 17.5% resaltó que esta neutro y el 45% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En sexto lugar, en referencia a si el banco cuenta con las condiciones físicas para su confort el 36.8% evidenció estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 18.3% resaltó que esta neutro y el 43.9% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 5

*Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la gestión de la organización*

	TDS		EDS		N		DA		TDS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. El banco pone a disposición de los usuarios diferentes canales de comunicación.	73	19.3%	78	20.6%	78	20.6%	80	21.2%	69	18.3%
14. El banco pone a disposición de los usuarios información relevante mediante su app, página web, correos, etc.	80	21.2%	69	18.3%	69	18.3%	78	20.6%	82	21.7%
15. El banco gestiona de manera correcta las reclamaciones de los usuarios por medio de sus plataformas digitales.	80	21.2%	65	17.2%	61	16.1%	95	25.1%	77	20.4%
16. El banco, mediante sus plataformas digitales, pone a disposición de los usuarios información respecto a los procedimientos y protocolos que se manejan para determinadas operaciones.	77	20.4%	67	17.7%	68	18.0%	79	20.9%	87	23.0%

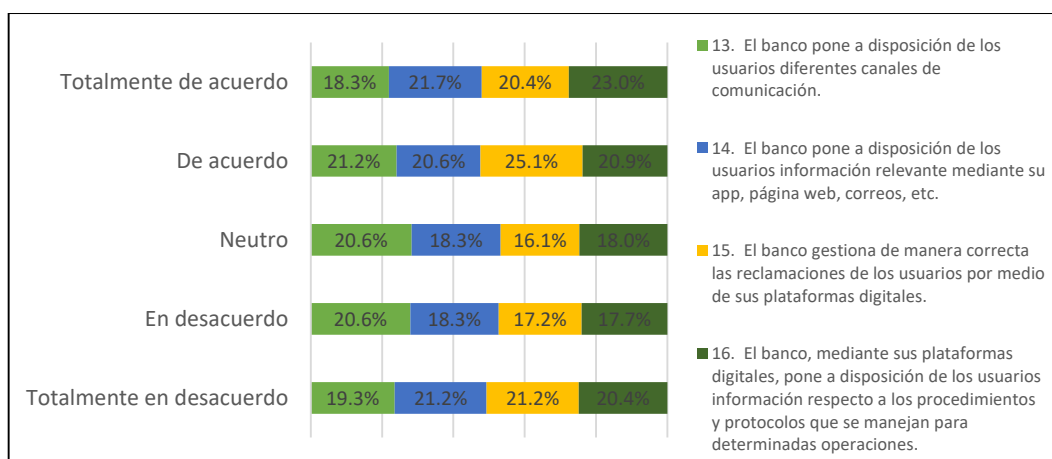


Figura 5. Gestión de la organización.

Tabla 5, en función de los indicadores de la gestión de la organización se presenta a continuación, con respecto a si el banco pone a disposición de los usuarios diferentes canales de comunicación el 39.9% determinó que está totalmente desacuerdo y en desacuerdo, el 20.6% contestó que están neutros y el 39.4% indicó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si el banco pone a disposición de los usuarios información relevante mediante su app, página web, correos, etc. el 39.4% evidenció estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 18.3% resaltó que esta neutro y el 42.3% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, en referencia a si el banco gestiona de manera correcta las reclamaciones de los usuarios por medio de sus plataformas digitales el 38.4% acotó estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 16.1% mencionó que esta

neutro y el 45.5% indicó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En cuarto lugar, en referencia a si la sala de espera del banco es amplia, moderna e higiénica el 42.3% determinó estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 17.2% respondió que esta neutro y el 40.5% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En quinto lugar, en referencia a si el banco, mediante sus plataformas digitales, pone a disposición de los usuarios información respecto a los procedimientos y protocolos que se manejan para determinadas operaciones el 38.1% evidenció estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 18% resaltó que esta neutro y el 43.9% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 6

*Distribución de frecuencias absolutas y relativas de los empleados eficientes*

	TDS		EDS		N		DA		TDS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
17. El personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, callcenter, etc.), le inspiran confianza y credibilidad.	65	17.2%	79	20.9%	76	20.1%	86	22.8%	72	19.0%
18. El personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, call center, etc.), le dieron una buena primera impresión.	94	24.9%	78	20.6%	72	19.0%	61	16.1%	73	19.3%
19. Los trabajadores del banco mantienen una imagen adecuada.	83	22.0%	79	20.9%	76	20.1%	84	22.2%	56	14.8%
20. El personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, call center, etc.), le brindó un trato adecuado.	78	20.6%	79	20.9%	63	16.7%	71	18.8%	87	23.0%
21. El personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, call center, etc.), tuvo un lenguaje claro y educado al atenderlo.	87	23.0%	56	14.8%	69	18.3%	83	22.0%	83	22.0%
22. El personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, call center, etc.), tuvo un comportamiento ejemplar.	69	18.3%	68	18.0%	72	19.0%	82	21.7%	87	23.0%

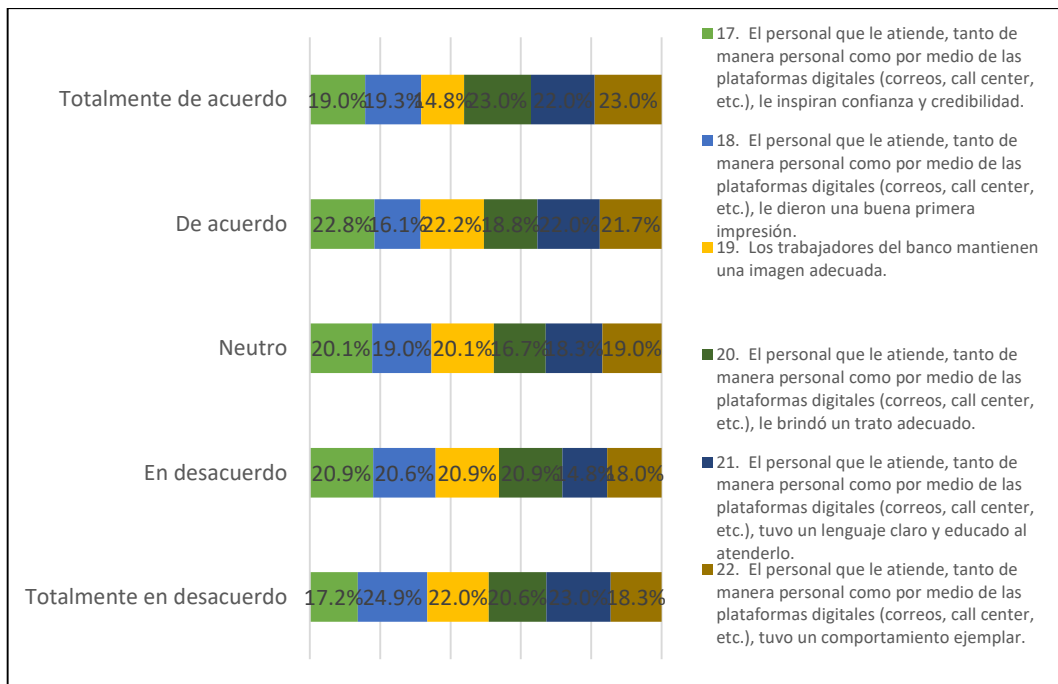


Figura 6. Empleados eficientes.

Tabla 6, en función de los indicadores del entorno adecuado se presenta a continuación, con respecto a si el personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, callcenter, etc.), le inspiran confianza y credibilidad el 38.1% determinó que está totalmente desacuerdo y en desacuerdo, el 20.1% contestó que están neutros y el 41.8% indicó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si el personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, call center, etc.), le dieron una buena primera impresión el 45.5% evidenció estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 19% resaltó que esta neutro y el 35.4% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, en referencia a si los trabajadores del banco mantienen una imagen adecuada el 42.9% acotó estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 20.1% mencionó que esta neutro y el 37% indicó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En cuarto lugar, en referencia a si el personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, call center, etc.), le brindó un trato adecuado el 41.5% determinó estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 16.5% respondió que esta neutro y el 41.8% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En quinto lugar, en referencia a si el personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, call center, etc.), tuvo un lenguaje claro y educado al atenderlo el 37.8% evidenció estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 18.3% resaltó que esta neutro

y el 43.9% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En sexto lugar, en referencia a si el personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, call center, etc.), tuvo un comportamiento ejemplar el 36.2% evidenció estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 19% resaltó que esta neutro y el 44.7% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

### C. Prueba de normalidad

Tabla 7  
*Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0.987	378	0.002
Dimensión externa	0.963	378	0.000
Dimensión interna	0.966	378	0.000
Dimensión relacional	0.963	378	0.000
Calidad de atención	0.985	378	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al contar con una muestra menor a 50 casos, la prueba de normalidad a utilizar es la de Shapiro- Wilk, la cual como se observa en la Tabla 7, los resultados del nivel de significancia se lograron establecer valores menores al 0.05; por lo que se concluye que las variables de estudio no tienen una distribución normal y se opta por la estadística no paramétrica.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

Tabla 8

*Prueba de Rho de Spearman entre el gobierno electrónico y calidad de atención*

		Gobierno electrónico	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	1.000	.840**
			0.000
		378	378
	Calidad de atención	.840**	1.000
		0.000	
		378	378

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

Se muestra en la Tabla 8 que el gobierno electrónico influye significativamente en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho; ya que; en la cual mediante el resultado de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor 0.840 ubicándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significación  $p = 0.00$ .

## Hipótesis específica 1

Tabla 9

*Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión externa y calidad de atención*

			Dimensión externa	Calidad de atención
Rho de Spearman	Dimensión externa	Coefficiente de correlación	1.000	.403**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	378	378
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	.403**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	378	378

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

Se muestra en la Tabla 9 que la dimensión externa influye significativamente en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho; en la cual mediante el resultado de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor 0.403 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significación  $p = 0.00$ .

## Hipótesis específica 2

Tabla 11

*Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión interna y calidad de atención*

		Dimensión interna	Calidad de atención
Rho de Spearman	Dimensión interna	1.000	.525**
			0.000
		N	378
	Calidad de atención	.525**	1.000
			0.000
		N	378

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

Se muestra en la Tabla 11 que la dimensión interna influye significativamente en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho; en la cual mediante el resultado de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor 0.525 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significación  $p = 0.00$ .

### Hipótesis específica 3

Tabla 12

*Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión relacional y calidad de atención*

			Dimensión relacional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Dimensión relacional	Coefficiente de correlación	1.000	.453**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	378	378
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	.453**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	378	378

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

Se muestra en la Tabla 12 que la dimensión relacional influye significativamente influye en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho; en la cual mediante el resultado de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor 0.453 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significación  $p = 0.00$ .

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Se planteó como objetivo general determinar de qué modo el gobierno electrónico tiene influencia en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho; en la cual mediante el resultado de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor 0.840 situándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significación  $p = 0.00$ . Bajo este contexto, a nivel internacional se pueden encontrar diferentes estudios en donde se evidencian problemáticas relacionadas a la calidad de atención, como es la investigación realizada por Soto (2013) en la cual nos señala que existen factores como el poco personal especializado en la atención al cliente o la poca variedad de productos o servicios de buena calidad, los cuales disminuye en gran medida la satisfacción del cliente. Por otro lado, Del Pezo (2017) indica que el gobierno electrónico crea la tecnología necesaria para acercar las actividades tradicionales para generar un acercamiento con los usuarios con el propósito de mejorar la comunicación y promover la transparencia de una organización. Sin embargo, para implantarlo se hayan dificultades como un lenguaje confuso o escasez de datos y de actualización que debilita la comunicación con el usuario objetivo. En cuanto al contexto nacional, Herrera (2018) señala en función a sus resultados que la calidad de atención en su organización carece de confianza, y la poca capacitación para solucionar todo tipo de inconvenientes del cliente ha aumentado la cantidad de quejas impidiendo lograr las metas establecidas. Por otra parte, Chucuya (2017) indica que el principal inconveniente presentado es la falta de información clara, oportuna y transparente, lo que ha generado consecuencias en impactos en la atención a los usuarios expresando su malestar a través de quejas por el servicio no satisfecho.

Se planteó como primer objetivo específico determinar de qué modo la dimensión externa tiene influencia en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho; en la cual mediante el resultado de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor 0.403 situándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significación  $p = 0.00$ . Es por ello que la importancia del gobierno electrónico en su dimensión externa es por el crecimiento de la globalización y el desarrollo de un nuevo entorno de información, exige del gobierno y la forma de organizar el sistema de gobierno con eficiencia, eficacia y decidida, enfocada en el uso efectivo de las TICs en el sistema de gobierno además de otros métodos y herramientas en diferentes áreas de atención. Al ser comparada con la base teórica se puede observar que guarda similitud con Aroquipa (2018), la cual concluyó que hay vínculo efectivo de grado considerable, significa que, si hay una calidad óptima de atención se tendrá asimismo mejor complacencia de los usuarios. Por lo tanto, la eficacia de los canales de comunicación depende de la buena implementación de los aplicativos para que el cliente pueda operarlo.

Se planteó como segundo objetivo específico determinar de qué modo la dimensión interna tiene influencia en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho; en la cual mediante el resultado de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor 0.525 situándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significación  $p = 0.00$ . Es por ello por lo que el desarrollo de la dimensión interna del gobierno electrónico se encuentre más cerca de las personas haciéndose más eficaz sometiendo los plazos y costos requeridos para que los ciudadanos y las organizaciones efectúen con las reglas y medidas que impone el proceso de gestión. Al ser comparada con la base teórica se puede observar que guarda similitud con Aroquipa Zambrano (2020), la cual concluyó que los pacientes tratados mostraron un buen nivel de satisfacción en ciertas áreas durante la atención. Recalcándose: área de espera para tratamiento, confiabilidad del personal médico, tiempo de espera desde que busca consulta hasta que ve a un médico, notificaciones de espera para tratamiento, ubicación de distribución de medicamentos.

Se planteó como tercer objetivo específico determinar de qué modo la dimensión relacional tiene influencia en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho; en la cual mediante el resultado de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor 0.453 situándolo en un grado positivo moderado y

con un nivel de significación  $p = 0.00$ . Al ser comparada con la base teórica se puede observar que guarda similitud con el autor Chucuya (2017) quien acota que el principal inconveniente presentado es la falta de información clara, oportuna y transparente, lo que ha generado consecuencias en impactos en la atención a los usuarios expresando su malestar a través de quejas por el servicio no satisfecho. Asimismo, Layza (2020), concluyó que el 94% de las personas no conoce la norma N° 081-2013-pcm, a través del cual se certifica la política nacional de gobierno electrónico en el Perú (ley 27658) Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en la cual las condiciones de emergencia son que hay escasa o nula anterioridad de las autoridades aplicar e implementar, existe una obstinación de parte las autoridades, no consiente desplegar el gobierno electrónico en la municipalidad en el corto alcance.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

La dimensión externa influye significativamente en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho; en la cual mediante el resultado de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor 0.403 situándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significación  $p = 0.00$ . Esto implica que a medida que capacite al personal que conlleve manejar los distintos recursos de comunicación tecnológicos (chats, correos, call center, etc.) será de mayor utilidad para mantener una interacción usuario – banco.

La dimensión interna influye significativamente en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho; en la cual mediante el resultado de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor 0.525 situándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significación  $p = 0.00$ . Es decir, a medida que se implemente mejoras en el servicio de las plataformas digitales para que sea más rápido al momento que el usuario realice una operación o consulta y de esta manera mejorara el buen servicio que se brinda en la atención

La dimensión relacional influye significativamente en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho; en la cual mediante el resultado de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor 0.453 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significación  $p = 0.00$ . Es decir, a medida que se fomente la integración del usuario con los medios digitales poniendo la información relevante respecto a otras instituciones (ejm. deudas pendientes en otros bancos u organismos públicos, lugares de pagos más cercanos, etc.) será mayor la difusión sobre los protocolos de atención generados

El gobierno electrónico influye significativamente en la calidad de atención a los usuarios del Banco de la Nación, Huacho; ya que; en la cual mediante el resultado de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor 0.840 situándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significación  $p = 0.00$ .

## **6.2 Recomendaciones**

Se recomienda al gerente del Banco de la Nación contratar a especialistas que conlleve a la mejora del manejo de los diferentes medios de comunicación tecnológicos (chats, correos, call center, etc.) con el fin que sean útiles para mantener una interacción usuario – banco.

Se recomienda al gerente del Banco de la Nación, implementar mejoras en el servicio de las plataformas digitales para que sea más rápido al momento que el usuario realice una operación o consulta y así permitir de esta manera contar con un buen servicio en la atención.

Se recomienda al gerente del Banco de la Nación, fomentar la integración del usuario con los medios digitales poniendo la información relevante con respecto a otras instituciones (ejm. deudas pendientes en otros bancos u organismos públicos, lugares de pagos más cercanos, etc.) y asimismo la difusión sobre los protocolos de atención generados.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

Alles, M. (2005). *Diccionario de comportamientos. Gestión por competencia*. Buenos Aires, Argentina : Granica.

Cardona, D. (2014). *Gobierno electrónico*. Colombia: RVG editorial.

Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A. y Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.

Fernández , D. y Fernández , E. (2015). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. España: Paraninfo.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

INEGI. (2005). *Metodología de la investigación*. México: INEGI.

Mochón, F., Mochón, M. y Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos* (1 ed.). México D.F.: Alfaomega.

Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.

Peiró, D. (2015). *Clienting. Fidelización de clientes* (3 ed.). Costa Rica: Grupo Daion.

Pérez, H., Pérez , J., López , L. y Caballero, C. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid, España : Mc Graw Hill.

Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editex.

Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Barcelona, España: Profit.

### 7.2 Fuentes electrónicas

Aroquipa, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción de los clientes que acuden al Banco de la Nación agencia Ayaviri 2016*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado el 17 de enero de 2021, de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8744>

- Barbosa, N. y Mendoza, P. (2014). *Propuesta de gobierno corporativo para la Fundación Cottolengo*. Tesis de maestría, Universidad Icesi, Cali. Recuperado el 17 de enero de 2021, de [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/77653/1/T00277.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/77653/1/T00277.pdf)
- Cardona, D. (2004). *Percepción y expectativa de los ciudadanos peruanos frente al gobierno electrónico*. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/2077-1886\\_da7868323a89cbb9744909ea29570f82](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/2077-1886_da7868323a89cbb9744909ea29570f82)
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de Gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli - 2016*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado el 18 de enero de 2021, de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya\\_Gomez\\_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Corrales, G. (2018). *E-Gobierno: desarrollo y análisis de su factibilidad en el caso del Valle del Cauca*. Tesis , Universidad Nacional de Colombia, Palmira. Recuperado el 17 de enero de 2021, de [https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/68844/2018-Corrales\\_Rubiano\\_Gilber.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/68844/2018-Corrales_Rubiano_Gilber.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, A. (2017). *Modelo de E-Gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, durante el periodo 2016*. Tesis de maestría, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Piura. Recuperado el 18 de enero de 2021, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3995/GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_MUNICIPALIDAD\\_ATARAMA\\_CRUZ\\_MICHAEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3995/GOBIERNO_ELECTRONICO_MUNICIPALIDAD_ATARAMA_CRUZ_MICHAEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- De la Cruz, J. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018*. Tesis maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 18 de enero de 2021, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29773/DELACRUZ\\_GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29773/DELACRUZ_GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Del Pezo, E. (2017). Gobierno electrónico: un acercamiento a la realidad Ecuatoriana. *INNOVA Research Journal*, 2(8), 141-154. Obtenido de

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3454/3/document%20%282%29.pdf>

- García, M. (2013). *Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque*. Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado el 18 de enero de 2021, de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/506/1/TL\\_Garcia\\_Echevarria\\_Maria.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/506/1/TL_Garcia_Echevarria_Maria.pdf)
- Gladys, S. (2004). Gobierno Electrónico: Modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*(1), 1-23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>
- Gómez, P. (2007). *El gobierno electrónico en el municipio venezolano para el gobierno electrónico en las Américas*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/823/82340205/>
- Herrera, J. (2018). *Proceso de mejora continua para optimizar la calidad de atención en un Banco*. Tesis, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. Recuperado el 18 de enero de 2021, de <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/1064/Herrera%20Aguallo%20Jan%20Kevin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Iriarte, E. (2012). Marco Legal para el internet en el Perú. Exploracion Inicial. *Derecho y Sociedad*, 2-9. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13073/>
- Layza, C. (2020). *Gobierno electrónico y participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo. Recuperado el 28 de enero de 2021, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42826/Layza\\_RCE.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42826/Layza_RCE.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- OCDE. (2011). *Hacia una gestion mas efectiva y dinamica en México*. México. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/54551E9A3A59](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/54551E9A3A59)
- Pérez, V. (2007). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideaspropias. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&dq=atencion+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwivt-6uyN7cAhUDq1MKHSn4ADoQ6AEIQjAF#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente&f=false>

- Soto, A. (2013). *Calidad en al atención al cliente en las Pymes del Municipio de Arauca*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia, Arauca. Recuperado el 18 de enero de 2021, de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/19987/7709583.2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Terán, J. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el Centro de Salud Tipo de IESS. Cotacachi*. Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte, Ibarra. Recuperado el 17 de enero de 2021, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Urquiza, J. (2019). *Gobierno Electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Surco, 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 17 de enero de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39566>
- Zambrano, J. (2020). *La calidad de atención médica percibida por el adulto mayor en el Hospital General Guasmo Sur de Guayaquil*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 17 de enero de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15819/1/T-UCSG-POS-MGSS-277.pdf>

**ANEXOS**  
**ANEXO N°01 – CUESTIONARIO**

**I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:**

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

**II. Instrucciones**

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ITEM	1	2	3	4	5
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>					
DIMENSIÓN 01					
1. Considera que son eficientes y completas las plataformas digitales (banca móvil, página web, etc.) que maneja el banco para realizar alguna operación.					

2. Considera que los diferentes medios de comunicación tecnológicos (chats, correos, call center, etc.) que maneja el banco son útiles para mantener una interacción usuario – banco.					
<b>DIMENSIÓN 02</b>					
3. Considera que el banco utiliza de la mejor manera las TIC's para mejorar las experiencias de sus usuarios respecto a la atención, información y operaciones que necesite realizar el usuario.					
4. Considera adecuado el tiempo que se tarda el realizar una operación o consulta en las plataformas digitales del banco.					
<b>DIMENSIÓN 03</b>					
5. Considera que las plataformas digitales que maneja el banco aportan información relevante respecto a otras instituciones (ejm. deudas pendientes en otros bancos u organismos públicos, lugares de pagos más cercanos, etc.)					
6. Prefiere realizar alguna operación pendiente por medio de las plataformas digitales del banco antes de acercarse personalmente a las instalaciones del banco.					
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>					
<b>DIMENSIÓN 01</b>					
7. Es fácil para los vehículos que lo traslada el aparcar cada vez que visita las instalaciones del banco.					
8. El banco mantiene una edificación moderna.					
9. El banco cuenta con accesos amplios para el adecuado flujo de entrada y salida de los usuarios.					
10. La sala de espera del banco es amplia, moderna e higiénica.					
11. El banco cuenta con el mobiliario adecuado para su comodidad.					
12. El banco cuenta con las condiciones físicas para su confort.					
<b>DIMENSIÓN 02</b>					
13. El banco pone a disposición de los usuarios diferentes canales de comunicación.					
14. El banco pone a disposición de los usuarios información relevante mediante su app, página web, correos, etc.					
15. El banco gestiona de manera correcta las reclamaciones de los usuarios por medio de sus plataformas digitales.					
16. El banco, mediante sus plataformas digitales, pone a disposición de los usuarios información respecto a los procedimientos y protocolos que se manejan para determinadas operaciones.					
<b>DIMENSIÓN 03</b>					

17. El personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, call center, etc.), le inspiran confianza y credibilidad.					
18. El personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, call center, etc.), le dieron una buena primera impresión.					
19. Los trabajadores del banco mantienen una imagen adecuada.					
20. El personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, call center, etc.), le brindó un trato adecuado.					
21. El personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, call center, etc.), tuvo un lenguaje claro y educado al atenderlo.					
22. El personal que le atiende, tanto de manera personal como por medio de las plataformas digitales (correos, call center, etc.), tuvo un comportamiento ejemplar.					

## ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

*Tabla*

Características de la muestra

		f	%
Género	Masculino	278	73.5%
	Femenino	100	26.5%
Edad	Entre 18 años a 24 años	91	24.1%
	Entre 25 años a 31 años	101	26.7%
	Entre 32 años a 45 años	84	22.2%
	Más de 45 años	102	27.0%

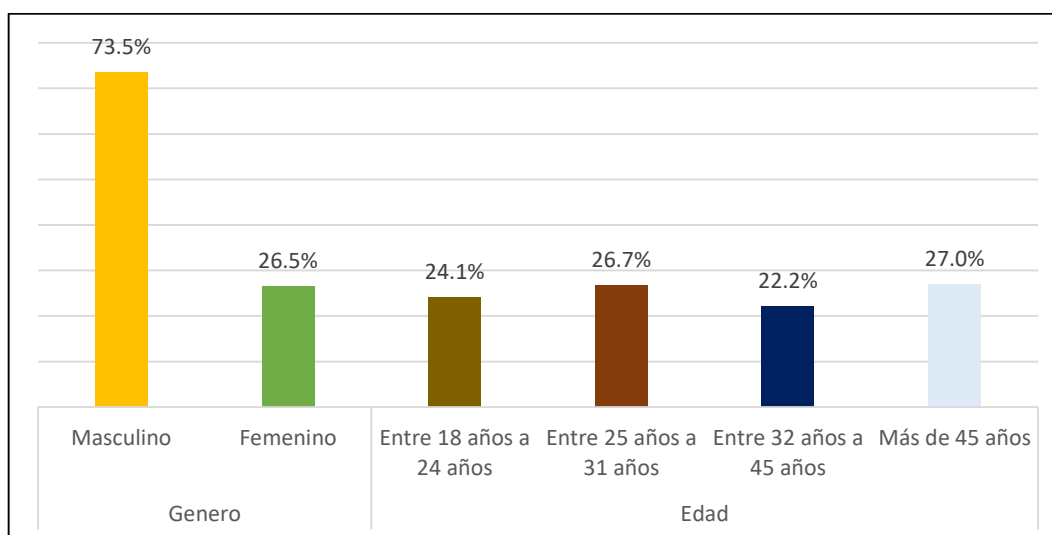


Figura. Características de la muestra.

De acuerdo con la Tabla el 73.5% son del género masculino y el 26.5% son del género femenino. Aparte en consideración a la edad, el 24.1% pertenece al grupo de 18 a 24 años, el 26.7% tiene entre 25 a 31 años, el 22.2% menciona tener entre 32 a 45 años y el 27% tiene más de 45 años.

## ANEXO N°03 - ALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### VALIDEZ DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.772
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	88.258
	gl	15
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p1	1.000	0.676
p2	1.000	0.470
p3	1.000	0.669
p4	1.000	0.464
p5	1.000	0.460
p6	1.000	0.497
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

### VALIDEZ DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.755
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	400.872
	gl	120
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p7	1.000	0.737
p8	1.000	0.581
p9	1.000	0.818
p10	1.000	0.671
p11	1.000	0.664
p12	1.000	0.621
p13	1.000	0.652
p14	1.000	0.756
p15	1.000	0.721
p16	1.000	0.868
p17	1.000	0.563
p18	1.000	0.826
p19	1.000	0.786
p20	1.000	0.469
p21	1.000	0.718
p22	1.000	0.662
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

#### CONFIABILIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.826	6

#### CONFIABILIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.908	16



## ANEXO N° 07 – BASE DE DATOS

Género	Edad	Gobierno electrónico	Dimensión externa	p1	p2	Dimensión interna	p3	p4	Dimensión relacional	p5	p6
1	3	15	2	1	1	4	2	2	9	5	4
2	1	10	4	1	3	3	1	2	3	2	1
2	4	20	3	1	2	7	2	5	10	5	5
2	2	19	10	5	5	6	5	1	3	2	1
2	3	24	5	2	3	9	5	4	10	5	5
2	1	18	7	2	5	5	4	1	6	1	5
2	3	24	7	5	2	7	5	2	10	5	5
2	4	21	7	2	5	8	4	4	6	4	2
2	1	20	8	3	5	6	2	4	6	5	1
2	1	17	8	3	5	5	4	1	4	3	1
2	2	24	10	5	5	6	5	1	8	5	3
2	4	14	5	4	1	2	1	1	7	2	5
2	4	21	7	3	4	7	2	5	7	3	4
2	3	13	3	1	2	7	2	5	3	2	1
1	1	9	3	1	2	2	1	1	4	2	2
1	1	21	7	5	2	6	4	2	8	4	4
2	4	16	6	2	4	5	1	4	5	3	2
2	2	21	8	5	3	8	4	4	5	4	1
1	3	16	8	4	4	4	3	1	4	3	1
1	2	19	2	1	1	9	4	5	8	4	4
1	4	23	9	4	5	8	4	4	6	2	4
2	1	14	4	1	3	6	4	2	4	3	1
2	3	22	8	4	4	7	2	5	7	2	5
2	4	12	2	1	1	4	3	1	6	5	1
2	2	17	6	2	4	3	1	2	8	4	4
2	4	22	7	4	3	10	5	5	5	2	3
2	4	23	5	1	4	9	4	5	9	5	4
2	1	19	9	5	4	4	3	1	6	1	5
2	2	18	6	3	3	6	4	2	6	4	2
2	4	16	6	1	5	5	2	3	5	4	1
2	3	13	3	2	1	4	2	2	6	2	4
2	1	20	3	1	2	7	3	4	10	5	5
2	1	22	8	3	5	8	3	5	6	2	4
2	4	20	8	5	3	8	4	4	4	1	3
2	2	22	8	3	5	9	5	4	5	2	3
2	3	18	5	2	3	4	3	1	9	5	4
2	2	21	4	2	2	7	3	4	10	5	5
2	3	19	5	2	3	4	2	2	10	5	5
1	2	13	6	5	1	5	4	1	2	1	1
1	3	19	5	4	1	6	2	4	8	4	4
1	1	21	7	5	2	4	2	2	10	5	5
1	3	18	8	4	4	5	1	4	5	3	2
1	4	15	6	3	3	4	1	3	5	3	2
1	4	20	6	3	3	7	5	2	7	4	3
1	3	19	7	3	4	5	2	3	7	3	4
1	2	20	7	3	4	9	4	5	4	2	2
1	2	16	4	2	2	3	2	1	9	4	5
1	4	19	3	2	1	9	4	5	7	4	3
1	1	21	7	5	2	8	5	3	6	2	4
1	4	20	7	2	5	7	4	3	6	4	2
1	2	15	7	2	5	4	2	2	4	1	3
1	1	18	4	3	1	6	1	5	8	5	3
1	2	21	7	5	2	8	4	4	6	5	1
1	4	17	6	3	3	7	5	2	4	1	3
1	3	21	9	4	5	6	2	4	6	4	2

1	1	14	4	3	1	5	4	1	5	1	4
1	2	25	7	2	5	10	5	5	8	3	5
1	4	18	5	3	2	7	5	2	6	5	1
1	2	14	4	1	3	6	3	3	4	2	2
1	1	15	3	2	1	6	5	1	6	3	3
1	1	18	5	4	1	6	2	4	7	3	4
1	3	19	3	1	2	8	4	4	8	5	3
1	1	19	9	4	5	2	1	1	8	5	3
1	2	26	8	4	4	8	4	4	10	5	5
1	2	14	5	3	2	4	1	3	5	4	1
1	1	17	3	1	2	6	4	2	8	3	5
1	2	14	5	4	1	4	3	1	5	4	1
1	4	18	9	5	4	6	4	2	3	1	2
1	3	26	7	4	3	9	5	4	10	5	5
1	2	19	7	2	5	6	5	1	6	4	2
1	2	19	8	5	3	5	4	1	6	4	2
1	1	15	7	2	5	2	1	1	6	1	5
1	3	21	7	2	5	5	1	4	9	5	4
1	3	18	7	4	3	7	2	5	4	2	2
1	2	20	7	4	3	6	4	2	7	4	3
1	3	15	3	1	2	5	2	3	7	3	4
1	4	12	3	1	2	3	2	1	6	3	3
1	3	19	6	4	2	8	3	5	5	1	4
1	1	14	5	4	1	5	3	2	4	3	1
1	2	19	4	2	2	6	3	3	9	4	5
1	3	18	5	4	1	6	1	5	7	2	5
1	1	13	4	3	1	7	4	3	2	1	1
1	4	15	3	2	1	6	1	5	6	1	5
1	2	16	6	3	3	5	4	1	5	3	2
1	3	18	4	3	1	8	3	5	6	1	5
1	1	20	4	2	2	6	3	3	10	5	5
1	3	16	6	4	2	6	2	4	4	2	2
1	4	18	7	4	3	5	2	3	6	2	4
1	2	13	2	1	1	3	2	1	8	5	3
1	3	18	8	3	5	2	1	1	8	4	4
1	2	17	5	4	1	4	3	1	8	3	5
1	1	23	6	1	5	7	2	5	10	5	5
1	2	20	9	4	5	6	1	5	5	4	1
1	3	23	6	5	1	8	4	4	9	4	5
1	1	21	10	5	5	6	4	2	5	4	1
1	4	20	6	1	5	6	5	1	8	3	5
1	4	14	6	4	2	4	3	1	4	2	2
1	2	20	6	2	4	6	1	5	8	4	4
1	4	22	8	4	4	9	5	4	5	3	2
1	3	15	7	5	2	5	3	2	3	1	2
1	3	20	9	4	5	6	2	4	5	4	1
1	2	10	4	3	1	3	1	2	3	1	2
1	2	23	8	5	3	7	4	3	8	5	3
1	2	17	2	1	1	8	5	3	7	4	3
1	2	21	6	1	5	10	5	5	5	4	1
1	2	17	4	3	1	8	3	5	5	1	4
1	1	19	7	4	3	5	2	3	7	5	2
1	1	19	6	5	1	4	2	2	9	5	4
1	1	19	9	4	5	5	3	2	5	1	4
1	2	23	8	5	3	7	5	2	8	3	5
1	1	18	5	3	2	6	5	1	7	3	4
1	3	22	7	5	2	9	4	5	6	5	1
2	4	16	5	1	4	5	3	2	6	4	2
2	2	19	6	2	4	5	3	2	8	4	4
2	4	14	2	1	1	8	4	4	4	1	3
1	4	20	9	5	4	9	4	5	2	1	1
1	3	18	6	2	4	9	5	4	3	2	1
1	2	21	8	4	4	6	5	1	7	2	5

1	2	14	6	1	5	6	3	3	2	1	1
1	2	25	8	5	3	8	4	4	9	5	4
1	2	19	3	1	2	9	4	5	7	2	5
2	4	16	6	4	2	6	3	3	4	1	3
2	3	19	3	2	1	7	4	3	9	5	4
2	1	17	6	5	1	5	4	1	6	5	1
2	2	17	5	4	1	6	4	2	6	3	3
2	1	23	6	1	5	8	5	3	9	4	5
2	4	22	7	5	2	6	2	4	9	5	4
2	3	22	9	4	5	6	1	5	7	2	5
2	4	16	4	1	3	6	5	1	6	5	1
2	4	19	8	5	3	7	4	3	4	1	3
2	2	16	5	4	1	4	1	3	7	4	3
2	2	15	4	2	2	3	1	2	8	5	3
2	2	22	6	5	1	9	4	5	7	3	4
2	2	16	3	1	2	7	2	5	6	4	2
2	2	12	4	2	2	4	2	2	4	1	3
2	4	15	3	2	1	9	5	4	3	1	2
2	4	20	4	3	1	8	4	4	8	3	5
2	1	18	5	2	3	7	2	5	6	1	5
2	2	15	3	2	1	5	3	2	7	4	3
2	1	15	5	3	2	4	3	1	6	4	2
2	2	14	5	3	2	4	1	3	5	4	1
2	2	14	7	2	5	2	1	1	5	1	4
2	1	22	8	5	3	9	5	4	5	4	1
2	4	15	4	3	1	4	3	1	7	5	2
2	2	15	5	3	2	4	1	3	6	5	1
2	4	14	4	3	1	3	1	2	7	2	5
2	4	15	6	5	1	3	2	1	6	5	1
2	3	21	6	5	1	9	5	4	6	2	4
2	4	20	7	4	3	8	4	4	5	1	4
2	2	17	5	4	1	3	1	2	9	5	4
2	1	14	8	3	5	3	1	2	3	1	2
2	2	19	6	1	5	7	2	5	6	4	2
2	4	20	8	3	5	8	4	4	4	3	1
2	4	16	8	5	3	3	1	2	5	1	4
2	3	21	5	2	3	6	3	3	10	5	5
2	1	14	3	2	1	7	2	5	4	2	2
2	4	21	5	1	4	8	4	4	8	5	3
2	4	17	7	4	3	6	3	3	4	3	1
2	4	17	5	4	1	5	3	2	7	4	3
2	2	16	6	5	1	4	2	2	6	4	2
2	3	18	5	1	4	7	4	3	6	5	1
1	3	21	7	3	4	8	3	5	6	1	5
1	2	22	6	4	2	7	5	2	9	5	4
1	1	20	7	2	5	6	1	5	7	3	4
1	1	15	3	1	2	8	3	5	4	1	3
2	1	18	7	4	3	6	3	3	5	2	3
2	2	25	9	4	5	7	4	3	9	5	4
2	3	13	2	1	1	5	3	2	6	5	1
2	2	19	6	3	3	8	3	5	5	2	3
2	2	21	8	3	5	4	3	1	9	4	5
2	3	17	6	4	2	5	2	3	6	4	2
2	3	22	7	5	2	9	4	5	6	1	5
2	2	15	6	1	5	3	2	1	6	5	1
2	4	11	3	2	1	4	3	1	4	1	3
1	3	19	6	5	1	5	1	4	8	4	4
1	3	21	5	4	1	6	4	2	10	5	5
1	2	22	9	4	5	7	3	4	6	4	2
1	2	20	8	5	3	6	2	4	6	1	5
1	2	18	5	3	2	5	3	2	8	4	4
1	1	18	7	4	3	9	5	4	2	1	1
1	2	20	9	4	5	2	1	1	9	4	5

1	4	19	5	2	3	9	4	5	5	1	4
1	3	23	8	4	4	7	2	5	8	3	5
1	1	16	7	4	3	5	2	3	4	1	3
1	3	24	9	5	4	7	2	5	8	5	3
1	1	19	7	3	4	6	2	4	6	2	4
1	1	23	8	4	4	9	4	5	6	4	2
1	4	17	8	5	3	4	3	1	5	3	2
1	2	19	6	4	2	6	2	4	7	2	5
1	1	17	6	4	2	5	1	4	6	5	1
1	4	17	6	3	3	6	1	5	5	1	4
1	3	25	7	3	4	9	5	4	9	4	5
1	1	19	10	5	5	5	1	4	4	3	1
1	2	24	5	4	1	9	4	5	10	5	5
1	2	19	6	5	1	6	3	3	7	2	5
1	3	19	6	5	1	8	4	4	5	1	4
1	3	26	7	3	4	10	5	5	9	4	5
1	3	22	7	3	4	7	5	2	8	3	5
1	3	15	5	2	3	3	1	2	7	4	3
1	4	22	8	3	5	4	1	3	10	5	5
1	4	21	7	3	4	5	3	2	9	5	4
1	1	11	3	2	1	2	1	1	6	1	5
1	2	23	5	1	4	10	5	5	8	5	3
1	4	17	5	1	4	6	2	4	6	2	4
1	4	15	5	4	1	5	1	4	5	4	1
1	4	21	9	4	5	7	4	3	5	2	3
1	4	15	6	2	4	4	3	1	5	1	4
1	4	12	5	4	1	4	3	1	3	1	2
1	1	22	5	1	4	7	2	5	10	5	5
1	4	12	3	2	1	4	1	3	5	2	3
1	1	17	3	1	2	8	5	3	6	3	3
1	4	22	9	5	4	5	1	4	8	4	4
1	2	18	4	2	2	6	1	5	8	5	3
1	3	11	4	1	3	3	2	1	4	1	3
1	4	21	9	4	5	4	3	1	8	3	5
1	2	14	4	3	1	2	1	1	8	3	5
1	1	16	5	3	2	4	2	2	7	5	2
1	2	18	7	5	2	7	2	5	4	1	3
1	4	22	8	3	5	7	4	3	7	4	3
1	3	17	6	1	5	4	3	1	7	5	2
1	2	14	4	2	2	5	3	2	5	2	3
1	3	23	7	5	2	7	3	4	9	4	5
1	2	23	5	2	3	8	4	4	10	5	5
1	1	24	9	4	5	9	5	4	6	3	3
1	3	17	9	4	5	2	1	1	6	3	3
1	2	17	3	2	1	7	5	2	7	2	5
1	2	19	6	4	2	4	2	2	9	5	4
1	1	21	6	4	2	8	4	4	7	4	3
1	1	17	5	4	1	7	2	5	5	3	2
1	1	20	6	4	2	7	4	3	7	2	5
1	4	20	8	5	3	7	2	5	5	2	3
1	3	24	7	3	4	8	3	5	9	5	4
1	1	15	7	3	4	5	1	4	3	2	1
1	1	24	9	4	5	7	4	3	8	5	3
1	1	21	8	4	4	7	2	5	6	1	5
1	3	17	4	1	3	5	3	2	8	3	5
1	1	23	8	4	4	9	5	4	6	1	5
1	3	21	5	2	3	7	4	3	9	5	4
1	2	15	6	5	1	3	1	2	6	5	1
1	3	20	5	2	3	5	3	2	10	5	5
1	2	18	8	4	4	4	2	2	6	2	4
1	1	13	6	1	5	3	2	1	4	3	1
1	3	20	5	2	3	8	3	5	7	3	4
1	2	19	5	1	4	5	1	4	9	4	5

1	4	19	8	4	4	5	3	2	6	2	4
1	3	18	9	4	5	3	1	2	6	3	3
1	1	17	9	5	4	4	2	2	4	3	1
1	1	17	7	3	4	6	1	5	4	3	1
1	3	17	6	5	1	4	3	1	7	2	5
1	4	19	8	3	5	6	2	4	5	3	2
1	4	19	6	4	2	7	4	3	6	2	4
1	2	18	7	4	3	9	4	5	2	1	1
1	1	16	3	1	2	5	1	4	8	5	3
1	1	14	6	1	5	4	1	3	4	3	1
1	3	22	8	5	3	9	4	5	5	1	4
1	4	17	6	1	5	6	5	1	5	1	4
1	1	15	6	3	3	3	1	2	6	5	1
1	2	17	6	4	2	4	1	3	7	3	4
1	4	18	5	1	4	5	4	1	8	4	4
1	3	12	3	1	2	3	2	1	6	1	5
1	3	25	8	4	4	9	5	4	8	5	3
1	3	18	3	2	1	8	4	4	7	4	3
1	1	21	4	1	3	8	4	4	9	5	4
1	4	17	3	1	2	10	5	5	4	1	3
1	4	21	6	1	5	5	3	2	10	5	5
1	1	19	5	2	3	8	3	5	6	5	1
1	3	18	8	4	4	6	4	2	4	1	3
1	4	15	7	5	2	3	2	1	5	4	1
1	2	18	5	4	1	6	5	1	7	3	4
1	2	18	6	5	1	8	4	4	4	1	3
1	3	20	4	3	1	8	3	5	8	3	5
1	3	24	8	3	5	6	4	2	10	5	5
1	4	15	4	3	1	6	1	5	5	4	1
1	4	19	6	5	1	8	5	3	5	3	2
1	4	23	8	3	5	9	4	5	6	1	5
1	4	18	7	2	5	6	4	2	5	2	3
1	2	16	6	1	5	5	1	4	5	1	4
1	4	16	6	3	3	7	2	5	3	1	2
1	2	18	5	4	1	5	1	4	8	4	4
1	4	25	10	5	5	8	3	5	7	5	2
1	3	14	4	3	1	6	4	2	4	2	2
1	2	21	7	3	4	5	4	1	9	5	4
1	1	15	5	2	3	8	4	4	2	1	1
1	2	14	2	1	1	3	1	2	9	4	5
1	2	22	5	2	3	7	5	2	10	5	5
1	4	16	4	3	1	6	5	1	6	3	3
1	2	18	6	5	1	7	4	3	5	4	1
1	4	19	7	5	2	4	1	3	8	4	4
1	2	17	6	2	4	4	3	1	7	5	2
1	2	21	3	2	1	9	4	5	9	4	5
1	1	18	3	1	2	10	5	5	5	4	1
2	1	20	7	5	2	5	4	1	8	3	5
2	3	14	6	1	5	2	1	1	6	2	4
2	4	15	6	4	2	4	3	1	5	4	1
2	1	20	6	1	5	5	4	1	9	5	4
2	1	19	8	3	5	5	3	2	6	4	2
2	3	15	5	2	3	5	2	3	5	2	3
2	2	22	7	4	3	6	5	1	9	5	4
1	2	20	7	5	2	5	2	3	8	5	3
1	2	16	8	4	4	5	4	1	3	2	1
1	4	13	3	1	2	5	4	1	5	4	1
1	4	19	10	5	5	6	4	2	3	1	2
1	4	14	3	1	2	6	1	5	5	4	1
1	3	19	7	2	5	6	1	5	6	1	5
1	1	15	3	2	1	9	4	5	3	1	2
1	3	19	5	2	3	7	4	3	7	4	3
1	2	18	8	3	5	7	2	5	3	1	2

1	4	18	7	5	2	5	3	2	6	5	1
1	3	19	5	4	1	6	5	1	8	4	4
1	1	16	3	2	1	7	5	2	6	4	2
1	1	19	3	1	2	9	4	5	7	3	4
1	1	14	6	4	2	6	1	5	2	1	1
1	2	23	7	5	2	10	5	5	6	4	2
1	4	21	6	1	5	6	2	4	9	5	4
1	1	17	7	4	3	3	2	1	7	2	5
1	2	22	7	2	5	10	5	5	5	3	2
1	1	18	5	2	3	6	1	5	7	5	2
1	3	10	2	1	1	2	1	1	6	1	5
1	4	20	10	5	5	5	3	2	5	3	2
1	4	21	10	5	5	9	4	5	2	1	1
1	1	20	5	2	3	6	4	2	9	4	5
1	4	15	6	2	4	3	2	1	6	1	5
1	2	16	6	5	1	4	1	3	6	3	3
1	4	25	9	5	4	6	2	4	10	5	5
1	1	19	8	4	4	4	1	3	7	5	2
1	3	23	6	4	2	10	5	5	7	2	5
1	4	19	8	5	3	6	1	5	5	1	4
1	2	22	9	5	4	8	3	5	5	4	1
1	3	11	3	1	2	4	1	3	4	1	3
1	2	21	8	3	5	7	2	5	6	1	5
1	4	14	3	2	1	5	3	2	6	3	3
1	3	15	6	3	3	4	3	1	5	2	3
1	1	17	9	5	4	2	1	1	6	3	3
1	2	19	6	2	4	7	2	5	6	3	3
1	3	20	7	5	2	7	3	4	6	1	5
1	1	15	4	2	2	5	2	3	6	5	1
1	3	18	8	3	5	5	3	2	5	4	1
1	1	15	5	1	4	5	2	3	5	1	4
1	1	16	7	4	3	7	4	3	2	1	1
1	4	9	4	3	1	3	1	2	2	1	1
1	4	22	10	5	5	7	3	4	5	3	2
1	4	17	3	1	2	7	2	5	7	4	3
1	4	18	4	2	2	6	3	3	8	4	4
1	4	22	7	4	3	7	5	2	8	3	5
1	1	13	4	3	1	5	4	1	4	3	1
1	2	12	4	3	1	5	1	4	3	1	2
1	1	19	3	2	1	7	3	4	9	5	4
1	4	15	3	1	2	7	2	5	5	3	2
1	3	15	4	3	1	6	4	2	5	3	2
1	4	21	8	4	4	7	3	4	6	1	5
1	2	22	6	2	4	6	5	1	10	5	5
1	3	18	7	5	2	4	2	2	7	3	4
1	1	17	6	1	5	3	1	2	8	4	4
1	4	21	8	4	4	4	3	1	9	5	4
1	3	11	4	2	2	4	1	3	3	1	2
1	2	18	10	5	5	3	2	1	5	3	2
1	4	21	6	4	2	6	2	4	9	4	5
1	2	15	2	1	1	7	4	3	6	2	4
1	2	15	6	4	2	5	2	3	4	1	3
2	3	10	3	2	1	3	1	2	4	3	1
2	4	16	4	3	1	6	3	3	6	4	2
2	1	15	6	3	3	7	5	2	2	1	1
2	1	20	7	2	5	7	5	2	6	2	4
2	3	22	6	5	1	9	5	4	7	3	4
2	1	22	9	5	4	4	2	2	9	5	4
2	4	18	4	2	2	9	5	4	5	1	4
2	3	17	7	3	4	7	2	5	3	1	2
2	3	18	4	3	1	7	4	3	7	4	3
1	3	14	8	3	5	3	1	2	3	1	2
1	1	22	7	4	3	6	3	3	9	5	4

1	4	12	3	2	1	2	1	1	7	4	3
1	1	14	4	1	3	5	4	1	5	4	1
1	1	16	6	3	3	2	1	1	8	3	5
1	4	15	5	2	3	7	5	2	3	1	2
1	1	15	3	2	1	8	4	4	4	2	2
1	4	19	2	1	1	8	4	4	9	5	4
1	4	17	3	1	2	6	3	3	8	5	3
1	4	14	5	3	2	3	2	1	6	5	1

Género	Edad	Gobierno electrónico	Dimensión externa	p1	p2	Dimensión interna	p3	p4	Dimensión relacional	p5	p6
1	3	15	2	1	1	4	2	2	9	5	4
2	1	10	4	1	3	3	1	2	3	2	1
2	4	20	3	1	2	7	2	5	10	5	5
2	2	19	10	5	5	6	5	1	3	2	1
2	3	24	5	2	3	9	5	4	10	5	5
2	1	18	7	2	5	5	4	1	6	1	5
2	3	24	7	5	2	7	5	2	10	5	5
2	4	21	7	2	5	8	4	4	6	4	2
2	1	20	8	3	5	6	2	4	6	5	1
2	1	17	8	3	5	5	4	1	4	3	1
2	2	24	10	5	5	6	5	1	8	5	3
2	4	14	5	4	1	2	1	1	7	2	5
2	4	21	7	3	4	7	2	5	7	3	4
2	3	13	3	1	2	7	2	5	3	2	1
1	1	9	3	1	2	2	1	1	4	2	2
1	1	21	7	5	2	6	4	2	8	4	4
2	4	16	6	2	4	5	1	4	5	3	2
2	2	21	8	5	3	8	4	4	5	4	1
1	3	16	8	4	4	4	3	1	4	3	1
1	2	19	2	1	1	9	4	5	8	4	4
1	4	23	9	4	5	8	4	4	6	2	4
2	1	14	4	1	3	6	4	2	4	3	1
2	3	22	8	4	4	7	2	5	7	2	5
2	4	12	2	1	1	4	3	1	6	5	1
2	2	17	6	2	4	3	1	2	8	4	4
2	4	22	7	4	3	10	5	5	5	2	3
2	4	23	5	1	4	9	4	5	9	5	4
2	1	19	9	5	4	4	3	1	6	1	5
2	2	18	6	3	3	6	4	2	6	4	2
2	4	16	6	1	5	5	2	3	5	4	1
2	3	13	3	2	1	4	2	2	6	2	4
2	1	20	3	1	2	7	3	4	10	5	5
2	1	22	8	3	5	8	3	5	6	2	4
2	4	20	8	5	3	8	4	4	4	1	3
2	2	22	8	3	5	9	5	4	5	2	3
2	3	18	5	2	3	4	3	1	9	5	4
2	2	21	4	2	2	7	3	4	10	5	5
2	3	19	5	2	3	4	2	2	10	5	5
1	2	13	6	5	1	5	4	1	2	1	1
1	3	19	5	4	1	6	2	4	8	4	4
1	1	21	7	5	2	4	2	2	10	5	5
1	3	18	8	4	4	5	1	4	5	3	2
1	4	15	6	3	3	4	1	3	5	3	2
1	4	20	6	3	3	7	5	2	7	4	3
1	3	19	7	3	4	5	2	3	7	3	4
1	2	20	7	3	4	9	4	5	4	2	2
1	2	16	4	2	2	3	2	1	9	4	5
1	4	19	3	2	1	9	4	5	7	4	3
1	1	21	7	5	2	8	5	3	6	2	4
1	4	20	7	2	5	7	4	3	6	4	2
1	2	15	7	2	5	4	2	2	4	1	3

1	1	18	4	3	1	6	1	5	8	5	3
1	2	21	7	5	2	8	4	4	6	5	1
1	4	17	6	3	3	7	5	2	4	1	3
1	3	21	9	4	5	6	2	4	6	4	2
1	1	14	4	3	1	5	4	1	5	1	4
1	2	25	7	2	5	10	5	5	8	3	5
1	4	18	5	3	2	7	5	2	6	5	1
1	2	14	4	1	3	6	3	3	4	2	2
1	1	15	3	2	1	6	5	1	6	3	3
1	1	18	5	4	1	6	2	4	7	3	4
1	3	19	3	1	2	8	4	4	8	5	3
1	1	19	9	4	5	2	1	1	8	5	3
1	2	26	8	4	4	8	4	4	10	5	5
1	2	14	5	3	2	4	1	3	5	4	1
1	1	17	3	1	2	6	4	2	8	3	5
1	2	14	5	4	1	4	3	1	5	4	1
1	4	18	9	5	4	6	4	2	3	1	2
1	3	26	7	4	3	9	5	4	10	5	5
1	2	19	7	2	5	6	5	1	6	4	2
1	2	19	8	5	3	5	4	1	6	4	2
1	1	15	7	2	5	2	1	1	6	1	5
1	3	21	7	2	5	5	1	4	9	5	4
1	3	18	7	4	3	7	2	5	4	2	2
1	2	20	7	4	3	6	4	2	7	4	3
1	3	15	3	1	2	5	2	3	7	3	4
1	4	12	3	1	2	3	2	1	6	3	3
1	3	19	6	4	2	8	3	5	5	1	4
1	1	14	5	4	1	5	3	2	4	3	1
1	2	19	4	2	2	6	3	3	9	4	5
1	3	18	5	4	1	6	1	5	7	2	5
1	1	13	4	3	1	7	4	3	2	1	1
1	4	15	3	2	1	6	1	5	6	1	5
1	2	16	6	3	3	5	4	1	5	3	2
1	3	18	4	3	1	8	3	5	6	1	5
1	1	20	4	2	2	6	3	3	10	5	5
1	3	16	6	4	2	6	2	4	4	2	2
1	4	18	7	4	3	5	2	3	6	2	4
1	2	13	2	1	1	3	2	1	8	5	3
1	3	18	8	3	5	2	1	1	8	4	4
1	2	17	5	4	1	4	3	1	8	3	5
1	1	23	6	1	5	7	2	5	10	5	5
1	2	20	9	4	5	6	1	5	5	4	1
1	3	23	6	5	1	8	4	4	9	4	5
1	1	21	10	5	5	6	4	2	5	4	1
1	4	20	6	1	5	6	5	1	8	3	5
1	4	14	6	4	2	4	3	1	4	2	2
1	2	20	6	2	4	6	1	5	8	4	4
1	4	22	8	4	4	9	5	4	5	3	2
1	3	15	7	5	2	5	3	2	3	1	2
1	3	20	9	4	5	6	2	4	5	4	1
1	2	10	4	3	1	3	1	2	3	1	2
1	2	23	8	5	3	7	4	3	8	5	3
1	2	17	2	1	1	8	5	3	7	4	3
1	2	21	6	1	5	10	5	5	5	4	1
1	2	17	4	3	1	8	3	5	5	1	4
1	1	19	7	4	3	5	2	3	7	5	2
1	1	19	6	5	1	4	2	2	9	5	4
1	1	19	9	4	5	5	3	2	5	1	4
1	2	23	8	5	3	7	5	2	8	3	5
1	1	18	5	3	2	6	5	1	7	3	4
1	3	22	7	5	2	9	4	5	6	5	1
2	4	16	5	1	4	5	3	2	6	4	2
2	2	19	6	2	4	5	3	2	8	4	4

2	4	14	2	1	1	8	4	4	4	1	3
1	4	20	9	5	4	9	4	5	2	1	1
1	3	18	6	2	4	9	5	4	3	2	1
1	2	21	8	4	4	6	5	1	7	2	5
1	2	14	6	1	5	6	3	3	2	1	1
1	2	25	8	5	3	8	4	4	9	5	4
1	2	19	3	1	2	9	4	5	7	2	5
2	4	16	6	4	2	6	3	3	4	1	3
2	3	19	3	2	1	7	4	3	9	5	4
2	1	17	6	5	1	5	4	1	6	5	1
2	2	17	5	4	1	6	4	2	6	3	3
2	1	23	6	1	5	8	5	3	9	4	5
2	4	22	7	5	2	6	2	4	9	5	4
2	3	22	9	4	5	6	1	5	7	2	5
2	4	16	4	1	3	6	5	1	6	5	1
2	4	19	8	5	3	7	4	3	4	1	3
2	2	16	5	4	1	4	1	3	7	4	3
2	2	15	4	2	2	3	1	2	8	5	3
2	2	22	6	5	1	9	4	5	7	3	4
2	2	16	3	1	2	7	2	5	6	4	2
2	2	12	4	2	2	4	2	2	4	1	3
2	4	15	3	2	1	9	5	4	3	1	2
2	4	20	4	3	1	8	4	4	8	3	5
2	1	18	5	2	3	7	2	5	6	1	5
2	2	15	3	2	1	5	3	2	7	4	3
2	1	15	5	3	2	4	3	1	6	4	2
2	2	14	5	3	2	4	1	3	5	4	1
2	2	14	7	2	5	2	1	1	5	1	4
2	1	22	8	5	3	9	5	4	5	4	1
2	4	15	4	3	1	4	3	1	7	5	2
2	2	15	5	3	2	4	1	3	6	5	1
2	4	14	4	3	1	3	1	2	7	2	5
2	4	15	6	5	1	3	2	1	6	5	1
2	3	21	6	5	1	9	5	4	6	2	4
2	4	20	7	4	3	8	4	4	5	1	4
2	2	17	5	4	1	3	1	2	9	5	4
2	1	14	8	3	5	3	1	2	3	1	2
2	2	19	6	1	5	7	2	5	6	4	2
2	4	20	8	3	5	8	4	4	4	3	1
2	4	16	8	5	3	3	1	2	5	1	4
2	3	21	5	2	3	6	3	3	10	5	5
2	1	14	3	2	1	7	2	5	4	2	2
2	4	21	5	1	4	8	4	4	8	5	3
2	4	17	7	4	3	6	3	3	4	3	1
2	4	17	5	4	1	5	3	2	7	4	3
2	2	16	6	5	1	4	2	2	6	4	2
2	3	18	5	1	4	7	4	3	6	5	1
1	3	21	7	3	4	8	3	5	6	1	5
1	2	22	6	4	2	7	5	2	9	5	4
1	1	20	7	2	5	6	1	5	7	3	4
1	1	15	3	1	2	8	3	5	4	1	3
2	1	18	7	4	3	6	3	3	5	2	3
2	2	25	9	4	5	7	4	3	9	5	4
2	3	13	2	1	1	5	3	2	6	5	1
2	2	19	6	3	3	8	3	5	5	2	3
2	2	21	8	3	5	4	3	1	9	4	5
2	3	17	6	4	2	5	2	3	6	4	2
2	3	22	7	5	2	9	4	5	6	1	5
2	2	15	6	1	5	3	2	1	6	5	1
2	4	11	3	2	1	4	3	1	4	1	3
1	3	19	6	5	1	5	1	4	8	4	4
1	3	21	5	4	1	6	4	2	10	5	5
1	2	22	9	4	5	7	3	4	6	4	2

1	2	20	8	5	3	6	2	4	6	1	5
1	2	18	5	3	2	5	3	2	8	4	4
1	1	18	7	4	3	9	5	4	2	1	1
1	2	20	9	4	5	2	1	1	9	4	5
1	4	19	5	2	3	9	4	5	5	1	4
1	3	23	8	4	4	7	2	5	8	3	5
1	1	16	7	4	3	5	2	3	4	1	3
1	3	24	9	5	4	7	2	5	8	5	3
1	1	19	7	3	4	6	2	4	6	2	4
1	1	23	8	4	4	9	4	5	6	4	2
1	4	17	8	5	3	4	3	1	5	3	2
1	2	19	6	4	2	6	2	4	7	2	5
1	1	17	6	4	2	5	1	4	6	5	1
1	4	17	6	3	3	6	1	5	5	1	4
1	3	25	7	3	4	9	5	4	9	4	5
1	1	19	10	5	5	5	1	4	4	3	1
1	2	24	5	4	1	9	4	5	10	5	5
1	2	19	6	5	1	6	3	3	7	2	5
1	3	19	6	5	1	8	4	4	5	1	4
1	3	26	7	3	4	10	5	5	9	4	5
1	3	22	7	3	4	7	5	2	8	3	5
1	3	15	5	2	3	3	1	2	7	4	3
1	4	22	8	3	5	4	1	3	10	5	5
1	4	21	7	3	4	5	3	2	9	5	4
1	1	11	3	2	1	2	1	1	6	1	5
1	2	23	5	1	4	10	5	5	8	5	3
1	4	17	5	1	4	6	2	4	6	2	4
1	4	15	5	4	1	5	1	4	5	4	1
1	4	21	9	4	5	7	4	3	5	2	3
1	4	15	6	2	4	4	3	1	5	1	4
1	4	12	5	4	1	4	3	1	3	1	2
1	1	22	5	1	4	7	2	5	10	5	5
1	4	12	3	2	1	4	1	3	5	2	3
1	1	17	3	1	2	8	5	3	6	3	3
1	4	22	9	5	4	5	1	4	8	4	4
1	2	18	4	2	2	6	1	5	8	5	3
1	3	11	4	1	3	3	2	1	4	1	3
1	4	21	9	4	5	4	3	1	8	3	5
1	2	14	4	3	1	2	1	1	8	3	5
1	1	16	5	3	2	4	2	2	7	5	2
1	2	18	7	5	2	7	2	5	4	1	3
1	4	22	8	3	5	7	4	3	7	4	3
1	3	17	6	1	5	4	3	1	7	5	2
1	2	14	4	2	2	5	3	2	5	2	3
1	3	23	7	5	2	7	3	4	9	4	5
1	2	23	5	2	3	8	4	4	10	5	5
1	1	24	9	4	5	9	5	4	6	3	3
1	3	17	9	4	5	2	1	1	6	3	3
1	2	17	3	2	1	7	5	2	7	2	5
1	2	19	6	4	2	4	2	2	9	5	4
1	1	21	6	4	2	8	4	4	7	4	3
1	1	17	5	4	1	7	2	5	5	3	2
1	1	20	6	4	2	7	4	3	7	2	5
1	4	20	8	5	3	7	2	5	5	2	3
1	3	24	7	3	4	8	3	5	9	5	4
1	1	15	7	3	4	5	1	4	3	2	1
1	1	24	9	4	5	7	4	3	8	5	3
1	1	21	8	4	4	7	2	5	6	1	5
1	3	17	4	1	3	5	3	2	8	3	5
1	1	23	8	4	4	9	5	4	6	1	5
1	3	21	5	2	3	7	4	3	9	5	4
1	2	15	6	5	1	3	1	2	6	5	1
1	3	20	5	2	3	5	3	2	10	5	5

1	2	18	8	4	4	4	2	2	6	2	4
1	1	13	6	1	5	3	2	1	4	3	1
1	3	20	5	2	3	8	3	5	7	3	4
1	2	19	5	1	4	5	1	4	9	4	5
1	4	19	8	4	4	5	3	2	6	2	4
1	3	18	9	4	5	3	1	2	6	3	3
1	1	17	9	5	4	4	2	2	4	3	1
1	1	17	7	3	4	6	1	5	4	3	1
1	3	17	6	5	1	4	3	1	7	2	5
1	4	19	8	3	5	6	2	4	5	3	2
1	4	19	6	4	2	7	4	3	6	2	4
1	2	18	7	4	3	9	4	5	2	1	1
1	1	16	3	1	2	5	1	4	8	5	3
1	1	14	6	1	5	4	1	3	4	3	1
1	3	22	8	5	3	9	4	5	5	1	4
1	4	17	6	1	5	6	5	1	5	1	4
1	1	15	6	3	3	3	1	2	6	5	1
1	2	17	6	4	2	4	1	3	7	3	4
1	4	18	5	1	4	5	4	1	8	4	4
1	3	12	3	1	2	3	2	1	6	1	5
1	3	25	8	4	4	9	5	4	8	5	3
1	3	18	3	2	1	8	4	4	7	4	3
1	1	21	4	1	3	8	4	4	9	5	4
1	4	17	3	1	2	10	5	5	4	1	3
1	4	21	6	1	5	5	3	2	10	5	5
1	1	19	5	2	3	8	3	5	6	5	1
1	3	18	8	4	4	6	4	2	4	1	3
1	4	15	7	5	2	3	2	1	5	4	1
1	2	18	5	4	1	6	5	1	7	3	4
1	2	18	6	5	1	8	4	4	4	1	3
1	3	20	4	3	1	8	3	5	8	3	5
1	3	24	8	3	5	6	4	2	10	5	5
1	4	15	4	3	1	6	1	5	5	4	1
1	4	19	6	5	1	8	5	3	5	3	2
1	4	23	8	3	5	9	4	5	6	1	5
1	4	18	7	2	5	6	4	2	5	2	3
1	2	16	6	1	5	5	1	4	5	1	4
1	4	16	6	3	3	7	2	5	3	1	2
1	2	18	5	4	1	5	1	4	8	4	4
1	4	25	10	5	5	8	3	5	7	5	2
1	3	14	4	3	1	6	4	2	4	2	2
1	2	21	7	3	4	5	4	1	9	5	4
1	1	15	5	2	3	8	4	4	2	1	1
1	2	14	2	1	1	3	1	2	9	4	5
1	2	22	5	2	3	7	5	2	10	5	5
1	4	16	4	3	1	6	5	1	6	3	3
1	2	18	6	5	1	7	4	3	5	4	1
1	4	19	7	5	2	4	1	3	8	4	4
1	2	17	6	2	4	4	3	1	7	5	2
1	2	21	3	2	1	9	4	5	9	4	5
1	1	18	3	1	2	10	5	5	5	4	1
2	1	20	7	5	2	5	4	1	8	3	5
2	3	14	6	1	5	2	1	1	6	2	4
2	4	15	6	4	2	4	3	1	5	4	1
2	1	20	6	1	5	5	4	1	9	5	4
2	1	19	8	3	5	5	3	2	6	4	2
2	3	15	5	2	3	5	2	3	5	2	3
2	2	22	7	4	3	6	5	1	9	5	4
1	2	20	7	5	2	5	2	3	8	5	3
1	2	16	8	4	4	5	4	1	3	2	1
1	4	13	3	1	2	5	4	1	5	4	1
1	4	19	10	5	5	6	4	2	3	1	2
1	4	14	3	1	2	6	1	5	5	4	1

1	3	19	7	2	5	6	1	5	6	1	5
1	1	15	3	2	1	9	4	5	3	1	2
1	3	19	5	2	3	7	4	3	7	4	3
1	2	18	8	3	5	7	2	5	3	1	2
1	4	18	7	5	2	5	3	2	6	5	1
1	3	19	5	4	1	6	5	1	8	4	4
1	1	16	3	2	1	7	5	2	6	4	2
1	1	19	3	1	2	9	4	5	7	3	4
1	1	14	6	4	2	6	1	5	2	1	1
1	2	23	7	5	2	10	5	5	6	4	2
1	4	21	6	1	5	6	2	4	9	5	4
1	1	17	7	4	3	3	2	1	7	2	5
1	2	22	7	2	5	10	5	5	5	3	2
1	1	18	5	2	3	6	1	5	7	5	2
1	3	10	2	1	1	2	1	1	6	1	5
1	4	20	10	5	5	5	3	2	5	3	2
1	4	21	10	5	5	9	4	5	2	1	1
1	1	20	5	2	3	6	4	2	9	4	5
1	4	15	6	2	4	3	2	1	6	1	5
1	2	16	6	5	1	4	1	3	6	3	3
1	4	25	9	5	4	6	2	4	10	5	5
1	1	19	8	4	4	4	1	3	7	5	2
1	3	23	6	4	2	10	5	5	7	2	5
1	4	19	8	5	3	6	1	5	5	1	4
1	2	22	9	5	4	8	3	5	5	4	1
1	3	11	3	1	2	4	1	3	4	1	3
1	2	21	8	3	5	7	2	5	6	1	5
1	4	14	3	2	1	5	3	2	6	3	3
1	3	15	6	3	3	4	3	1	5	2	3
1	1	17	9	5	4	2	1	1	6	3	3
1	2	19	6	2	4	7	2	5	6	3	3
1	3	20	7	5	2	7	3	4	6	1	5
1	1	15	4	2	2	5	2	3	6	5	1
1	3	18	8	3	5	5	3	2	5	4	1
1	1	15	5	1	4	5	2	3	5	1	4
1	1	16	7	4	3	7	4	3	2	1	1
1	4	9	4	3	1	3	1	2	2	1	1
1	4	22	10	5	5	7	3	4	5	3	2
1	4	17	3	1	2	7	2	5	7	4	3
1	4	18	4	2	2	6	3	3	8	4	4
1	4	22	7	4	3	7	5	2	8	3	5
1	1	13	4	3	1	5	4	1	4	3	1
1	2	12	4	3	1	5	1	4	3	1	2
1	1	19	3	2	1	7	3	4	9	5	4
1	4	15	3	1	2	7	2	5	5	3	2
1	3	15	4	3	1	6	4	2	5	3	2
1	4	21	8	4	4	7	3	4	6	1	5
1	2	22	6	2	4	6	5	1	10	5	5
1	3	18	7	5	2	4	2	2	7	3	4
1	1	17	6	1	5	3	1	2	8	4	4
1	4	21	8	4	4	4	3	1	9	5	4
1	3	11	4	2	2	4	1	3	3	1	2
1	2	18	10	5	5	3	2	1	5	3	2
1	4	21	6	4	2	6	2	4	9	4	5
1	2	15	2	1	1	7	4	3	6	2	4
1	2	15	6	4	2	5	2	3	4	1	3
2	3	10	3	2	1	3	1	2	4	3	1
2	4	16	4	3	1	6	3	3	6	4	2
2	1	15	6	3	3	7	5	2	2	1	1
2	1	20	7	2	5	7	5	2	6	2	4
2	3	22	6	5	1	9	5	4	7	3	4
2	1	22	9	5	4	4	2	2	9	5	4
2	4	18	4	2	2	9	5	4	5	1	4

2	3	17	7	3	4	7	2	5	3	1	2
2	3	18	4	3	1	7	4	3	7	4	3
1	3	14	8	3	5	3	1	2	3	1	2
1	1	22	7	4	3	6	3	3	9	5	4
1	4	12	3	2	1	2	1	1	7	4	3
1	1	14	4	1	3	5	4	1	5	4	1
1	1	16	6	3	3	2	1	1	8	3	5
1	4	15	5	2	3	7	5	2	3	1	2
1	1	15	3	2	1	8	4	4	4	2	2
1	4	19	2	1	1	8	4	4	9	5	4
1	4	17	3	1	2	6	3	3	8	5	3
1	4	14	5	3	2	3	2	1	6	5	1