

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial

**POLÍTICAS DE CONTINGENCIA Y SU RELACIÓN CON LA
ATENCIÓN DE USUARIOS RESIDENCIALES POR PARTE
DE ELECTROSUR S.A. DURANTE LA EMERGENCIA
SANITARIA A RAÍZ DEL COVID-19 EN LAS
REGIONES DE TACNA Y MOQUEGUA
2020**

TESIS

Presentada por:

Bach. Lizbeth Connie Pilco Colque

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA - PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional De Ingeniería Comercial

TESIS

POLÍTICAS DE CONTINGENCIA Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS RESIDENCIALES POR PARTE DE ELECTROSUR S.A. DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA A RAÍZ DEL COVID-19 EN LAS REGIONES DE TACNA Y MOQUEGUA 2020.

TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 19 DE SETIEMBRE DEL 2022, SIENDO EL JURADO CALIFICADOR.

Presidente:


Dr. MANUEL VELARDE HERENCIA

Secretario:


Dr. MANUEL SEGUNDO CAIPA RAMOS

Vocal:


Mgr. GERÓNIMO VÍCTOR DAMIÁN LÓPEZ

Asesor:


Dr. JESÚS AMADEO OLIVERA CÁCERES

DEDICATORIA

A Dios, por acompañarme en cada etapa de mi vida y mostrarme que todo tiene razón de ser; a mi madre, por enseñarme lo que es el esfuerzo; a mi padre por enseñarme lo que es la comprensión, a mi hermano por enseñarme lo que es la complicidad y a un ser muy especial que me ha enseñado lo que es la perseverancia.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por esta etapa de mi vida.

A mi asesor, Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres, por su apoyo en el desarrollo y culminación de este trabajo.

A todos quienes hicieron posible la realización de este trabajo.

Gracias de corazón.

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Descripción del problema	4
1.2. Formulación del problema	7
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3. Justificación e importancia	8
1.4. Alcances y limitaciones de la investigación	9
1.4.1. Alcances de investigación	9
1.4.2. Limitaciones de la investigación	10
1.5. Objetivos de la investigación	10

1.5.1. Objetivo general	10
1.5.2. Objetivos específicos.....	11
1.6. Hipótesis de la investigación	12
1.6.1. Hipótesis general.....	12
1.6.2. Hipótesis específicas.....	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes de estudio	14
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	14
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	16
2.1.3. Antecedentes locales.....	18
2.2. Bases Teóricas.....	20
2.2.1. Políticas	20
2.2.2. Tipo de políticas	21
2.2.3. Contingencias.....	22
2.2.3.1. Teoría contingencial	23
2.2.3.2. Estructura de plan de contingencia.....	25
2.2.4. Atención al usuario	27
2.2.4.1. Usuarios	27
2.2.4.2. Servicio de atención	28
2.2.4.3. Características de los usuarios.....	28
2.2.4.4. Clasificación de los usuarios	29

2.2.4.5. Modelo SERVQUAL	30
2.3. Definición de términos	31
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	33
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	33
3.1.1. Tipo de investigación	33
3.1.2. Nivel de investigación	33
3.1.3. Diseño de investigación.....	33
3.2. Población y/o muestra de estudio.....	34
3.2.1. Población.....	34
3.2.2. Muestra.....	35
3.3. Operacionalización de variables.....	36
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	37
3.5. Procedimiento y análisis de los datos.....	37
3.6. Confiabilidad del instrumento	38
CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
4.1. Descripción del trabajo de campo	40
4.2. Presentación e interpretación de resultados.....	42
4.2.1. Resultados generales.....	42
4.2.2. Resultados de variable: Políticas de contingencia.....	45
4.2.2.1. Resultados por dimensiones	45
4.2.2.2. Resultado de variable	49

4.2.3. Resultados de variable: Atención de usuario.....	50
4.2.3.1. Resultado por dimensiones	50
4.2.3.2. Resultado de variable	55
4.3. Contrastación de hipótesis	56
4.3.1. Comprobación de hipótesis general	56
4.3.2. Comprobación de hipótesis específica 01	57
4.3.3. Comprobación de hipótesis específica 02	59
4.3.4. Comprobación de hipótesis específica 03	60
4.3.5. Comprobación de hipótesis específica 04	62
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	64
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Población de estudio	34
Tabla 2 Distribución de población	34
Tabla 3 Distribución de muestra.....	35
Tabla 4 Operacionalización de las variables	36
Tabla 5 Escala de confiabilidad.....	39
Tabla 6 Fiabilidad políticas de contingencia	39
Tabla 7 Fiabilidad atención de usuarios	39
Tabla 9 Resultados generales por edad.....	42
Tabla 10 Resultados generales por género	43
Tabla 11 Resultados Generales por Estado Civil.....	44
Tabla 12 Dimensión medidas preventivas.....	45
Tabla 13 Dimensión medidas de continuidad.....	46
Tabla 14 Dimensión medidas de control	47
Tabla 15 Dimensión medidas de organización de trabajo.....	48
Tabla 16 Variable políticas de contingencia	49
Tabla 17 Dimensión fiabilidad	50
Tabla 18 Dimensión capacidad de respuesta	51
Tabla 19 Dimensión seguridad.....	52
Tabla 20 Dimensión elementos tangibles.....	53
Tabla 21 Dimensión empatía	54
Tabla 22 Variable atención de usuario	55
Tabla 23 Comprobación de hipótesis general	57
Tabla 24 Comprobación de hipótesis específica 01	58

Tabla 25 Comprobación de hipótesis específica 02.....	60
Tabla 26 Comprobación de hipótesis específica 03.....	61
Tabla 27 Comprobación de hipótesis específica 04.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Resultados generales - edad.....	42
Figura 2. Resultados generales por género	43
Figura 3. Resultados generales por Estado Civil.....	44
Figura 4. Dimensión medidas preventivas.....	45
Figura 5. Dimension: Medidas de continuidad.....	46
Figura 6. Dimensión: Medidas de control	47
Figura 7. Dimensión: Medidas de organización de trabajo.....	48
Figura 8. Variable: Políticas de contingencia.....	49
Figura 9. Dimensión: Fiabilidad	50
Figura 10. Dimensión: Capacidad de respuesta.....	51
Figura 11. Dimension seguridad.....	52
Figura 12. Dimensión elementos tangibles.....	53
Figura 13. Dimensión: Empatía	54
Figura 14. Variable atención de usuario	55

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia	79
Anexo 2. Operacionalización de variables.....	81
Anexo 3. Instrumentos.....	83
Anexo 4. Base de datos	86

RESUMEN

El objetivo principal del estudio fue analizar la relación entre las políticas de contingencia de Electrosur S.A. y la calidad del servicio prestado a los clientes residenciales durante la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 en las zonas 2020 de Tacna y Moquegua. Se optó por recoger datos mediante una encuesta enviada a una muestra de conveniencia de 384 usuarios como parte de un diseño de estudio transversal no experimental. Una vez recogidos los datos, se realizó una prueba estadística no paramétrica mediante el coeficiente Rho de Spearman, y el valor p resultante (0,000) fue inferior a 0,05, lo que indica una correlación estadísticamente significativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis del investigador de que los planes de emergencia están vinculados a la atención de Electrosur S.A. a sus clientes residenciales durante la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 en las zonas de Tacna y Moquegua en el año 2020.

Palabras clave: Políticas de contingencia, atención, COVID-19.

ABSTRACT

The main objective of the study was to analyze the relationship between the contingency policies of Electrosur S.A. and the quality of the service provided to residential customers during the health emergency caused by COVID-19 in the 2020 areas of Tacna and Moquegua. It was decided to collect data through a survey sent to a convenience sample of 384 users as part of a non-experimental cross-sectional study design. Once the data was collected, a non-parametric statistical test was performed using Spearman's Rho coefficient, and the resulting p value (0.000) was less than 0.05, indicating a statistically significant correlation. Consequently, the researcher's hypothesis that the emergency plans are linked to the attention of Electrosur S.A. is accepted. to its residential customers during the health emergency caused by COVID-19 in the areas of Tacna and Moquegua in 2020.

Keywords: Contingency policies, attention, COVID-19.

INTRODUCCIÓN

La enfermedad del COVID-19 es producido por un tipo de coronavirus que afecta a las personas, este virus fue detectado inicialmente en Wuhan, de acuerdo con las recomendaciones generales del Ministerio de Sanidad de Sevilla (2020), precisa una necesidad en las empresas, las cuales deben diseñar un plan de contingencias que garantice el correcto funcionamiento de sus colaboradores durante el tiempo de crisis, de igual manera se precisa que dentro del protocolo de seguridad y salud se deben establecer medidas preventivas en base a criterios técnicos desarrollados por el área de seguridad y salud en el trabajo, recursos humanos y áreas intervinientes, en asociación con las regulaciones estipuladas por el Estado, todas las acciones tienen una doble función, por un lado se orientan a la prevención y protección de la salud de los colaboradores, y por otro buscan velar por la prestación del servicio público, puesto los suministros como la electricidad y el agua son esenciales para la población.

A nivel nacional el Estado Peruano ha dispuesto el cumplimiento de los lineamientos de responsabilidad de seguridad y salud de trabajadores de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 448-2020/MINSA (2020), este documento aborda temas técnicos y lineamiento para la supervisión, prevención y control de salud de trabajadores ante el riesgo de exposición de COVID-19, los aspectos generales se enfocan en la elaboración de un plan de vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores con riesgo de exposición de COVID-19, a su vez todo trabajador con un medio o alto nivel de

exposición debe someterse a un prueba serológica antes de retomar sus funciones laborales, así como implementar una política de no contacto.

El COVID-19 trajo una nueva realidad, ha revolucionado abruptamente el sistema social, empresarial, político y sanitario del país, muchas entidades privadas y estatales se han visto desorientadas en la forma en cómo cumplir sus metas y objetivos, ya que la nueva normalidad era desconocida para todos.

Las medidas de contingencia, eran nuevas, si bien no fueron un éxito, con la implementación del trabajo remoto y las nuevas tecnologías fueron efectivas en algunas áreas logrando así sobrellevar la situación.

Electrosur S.A., la única empresa distribuidora de electricidad en Tacna y Moquegua, no fue ajena a esto, es por ello que en el presente trabajo de investigación se analizará las políticas de contingencia y su relación con la atención de los usuarios de la referida empresa en la emergencia sanitaria.

La investigación presentada a continuación sigue el método científico y los parámetros establecidos por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, así como la normativa APA 6ta edición y se divide en cinco capítulos.

En el primer capítulo se halla la descripción del problema, mediante el cual se da detalle de la problemática que motivó esta investigación, luego de ello, se puede precisar los problemas generales y específicos, objetivos e hipótesis del estudio.

En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, donde se ha recopilado información teórica de valor para nutrir a la investigación con conceptos que serán de utilidad en todo el proceso que se lleva a cabo.

En el tercer capítulo se describe la metodología aplicada para desarrollar la investigación, mostrando así el tipo, el nivel y el diseño de investigación, así como los materiales que servirán para recoger y procesar la información de la muestra.

En el cuarto capítulo se da a conocer los resultados, aquí se halla la información estadística de la variable políticas de contingencia y atención de usuarios, estas son explicadas y sometidas a pruebas estadísticas para comprobar las hipótesis y llegar a responder a los objetivos.

En el quinto capítulo se da a conocer la discusión de resultados donde se comparan con investigaciones anteriores antes de sacar conclusiones y hacer sugerencias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Antes de abordar el problema de investigación es importante conocer de manera explícita la definición conceptual de las variables de estudio, por un lado Galli (2019, pág. 216), define las políticas de contingencia como un grupo de procesos alternos a la operación regular de una empresa, su finalidad es facilitar su funcionamiento aun cuando una de sus operaciones deje de ejecutarse a causa de un factor interno o externo, por otro lado Gómez & Ruiz (2020, pág. 5), define la atención al usuario como todo el soporte brindado a los clientes, antes, durante y después de la venta, el cual lo ayuda a tener una excelente experiencia con la institución.

La enfermedad contraída por el COVID-19 es producido por un tipo de coronavirus que afecta a las personas sin distinción, este virus fue divisado inicialmente en Wuhan, de acuerdo con las recomendaciones generales del Ministerio de Sanidad de Sevilla (2020, pág. 6), precisa una necesidad en las empresas, las cuales deben diseñar unas políticas de contingencias que garanticen el correcto funcionamiento de sus colaboradores durante el tiempo de crisis, de igual manera se precisa que dentro del protocolo de seguridad y salud se deben establecer medidas preventivas en base a criterios técnicos desarrollados por el área de seguridad y salud en el trabajo, recursos humanos y áreas intervinientes, en asociación con las regulaciones estipuladas por el Estado, todas las acciones tienen una doble función, por un lado se orientan a la prevención y protección de la salud de los colaboradores, y por otro buscan

velar por la prestación del servicio público, puesto los suministros como la electricidad y el agua son esenciales para la población.

A nivel nacional el Estado Peruano ha dispuesto el acatamiento del protocolo de responsabilidad de seguridad y salud de trabajadores de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 448-2020/ MINSA (2020, pág. 7), este documento aborda temas técnicos y lineamientos que establecen la supervisión, medidas de prevención y control de salud de trabajadores ante el riesgo de estar expuestos al COVID-19, los aspectos generales están enfocados en la elaboración de un esquema de plan de vigilancia, medidas de prevención y control de salud de los trabajadores quienes se encuentran con riesgo de exposición al COVID-19, a su vez todos los trabajadores, con un medio o alto nivel de exposición, deben someterse a una prueba serológica antes de retomar sus funciones laborales, así como implementar una política de no contacto.

De acuerdo con Corrales (2019) la atención al público es importante en cualquier institución, pues la satisfacción del consumidor depende de cómo se otorgue la experiencia al momento de impartir un servicio, así también, incrementa la identificación con la marca, por ello, las organizaciones deben asegurar que este elemento se encuentre respaldado por una evaluación constante, para tener conocimiento la aceptación del servicio por parte del usuario, por otro lado, según COEECI (2020) este elemento pierde sustentabilidad, pues Perú enfrenta una crisis sanitaria que limita de muchas maneras el funcionamiento de las empresas privadas e instituciones públicas, tales como Electrosur S.A. quien al igual que otras instituciones opera a un porcentaje menor que otras empresas.

Asimismo, los usuarios han presentado abruptas caídas en sus ingresos producto de la crisis económica acontecida tras la paralización de actividades a nivel nacional (Gobierno del Perú, 2020); los resultados no son nada alentadores, pues se ha proyectado una caída del PBI hasta del 15%. (Gestión, 2020)

Ante esta situación, de acuerdo con El Comercio (2020) el gobierno ha dispuesto para los peruanos apoyos económicos para solventar sus gastos e incentivar el aislamiento social; entre estos apoyos económicos se encuentra el bono de electricidad que proporcionó a personas con bajo consumo y en crisis ante la pandemia

Bajo esta perspectiva, Electrosur S.A. sumó su apoyo con beneficios que permitan el fraccionamiento de deudas a los usuarios que lo soliciten a través de su plataforma digital para evitar aglomeraciones (Bambarén, 2020), así como su compromiso de brindar servicio eléctrico ininterrumpido durante la pandemia, sin embargo, este ha sido un reto para Electrosur S.A. pues cuenta con la capacidad limitada de personal y con un protocolo de bioseguridad que debe cumplir para continuar laborando durante la pandemia, y mediante las nuevas políticas de contingencia generadas a raíz del COVID-19, no se sabe a ciencia cierta si están funcionando de manera esperada.

Si bien la institución ha elaborado un documento técnico (Plan de contingencia), el cual establece las acciones estratégicas que buscan reducir el impacto y riesgo del COVID-19, en la práctica, no se cumple con todas las acciones preventivas por parte del personal de atención y los clientes, a causa de la falta de una cultura de autocuidado y nula supervisión del cumplimiento del

plan de contingencia, por ello es importante fortalecer las acciones de vigilancia para identificar usuarios con síntomas de enfermedades respiratorias y garantizar que los trabajadores cuenten con fácil acceso a información actualizada de la enfermedad. Asimismo, es importante la verificación de las prácticas de prevención y control de COVID-19 en la institución, de igual manera es importante que estén familiarizados con las políticas y procedimiento para manejar la infección y tenga capacidad para brindar un servicio cumpliendo las medidas y políticas de contingencia establecidas por la institución.

Por ello, la investigación se considera de importancia, pues desea analizar las políticas de contingencia elaboradas ante la emergencia sanitaria y su efecto en los usuarios de Tacna y Moquegua.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre las políticas de contingencia y la atención de usuarios residenciales por parte de Electrosur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del Covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la relación entre las medidas preventivas y la atención de usuarios residenciales por parte de Electrosur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del Covid – 19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020?

- b) ¿Cuál es la relación entre las medidas de continuidad de servicios y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur SA durante la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020?

- c) ¿Cuál es la relación entre las medidas de control y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020?

- d) ¿Cuál es la relación entre las medidas de trabajo y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020?

- e) ¿Cuál es la relación entre las medidas de organización de trabajo y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020?

1.3. Justificación e importancia

La investigación se justifica teóricamente, pues trabaja con las políticas de contingencia de ElectroSur S.A. las analiza y entiende cada pauta que propone, de tal modo que, pueda disponer de nuevas teorías que retroalimenten al investigador y al lector e induzca hacia nuevas investigaciones.

Se justifica de manera metodológica, pues cada política planteada como nueva metodología debe ser analizada en los usuarios, de tal forma que pueda

ser evaluado mediante un instrumento, el nivel de relación que existe acerca de las políticas de contingencia en los usuarios de Tacna y Moquegua.

Desde una perspectiva social, la investigación analizó las medidas efectuadas por ElectroSur para la atención de usuarios en un contexto de COVID-19, los resultados de la investigación permitirán generar mejoras en los protocolos de seguridad y salud, en beneficio de la salud de los trabajadores y usuarios ante un posible contagio, de esta manera aportar a la reducción de casos en la región.

Finalmente se justifica de manera práctica, pues la información recogida será de utilidad para plantear dentro de la práctica nuevas medidas o reforzar las que ya cuenta ElectroSur S.A. en beneficio de los usuarios, pues mediante la investigación, se tendrá conocimiento acerca de las falencias que ha tenido las decisiones tomadas hasta el momento.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Alcances de investigación

La presente investigación fue realizada en la institución de ElectroSur en las sedes de las regiones de Tacna y Moquegua, se pudo acceder a libros, sitios web, artículos de investigación y se contó con la participación de usuarios de ElectroSur, finalmente se obtuvo información por medio de la aplicación de cuestionarios, lo cual permitió demostrar la relación entre las políticas de contingencia y la atención al usuario residencial.

1.4.2. Limitaciones de la investigación

- **Área geográfica**

La investigación se va a llevar a cabo en la sede Tacna y Moquegua, teniendo la segunda alejada de nuestra localidad, pero se ha considerado aplicar un cuestionario *online* para ambas sedes, y así asegurar la participación activa de nuestros dos puntos de interés.

- **Financiamiento**

La investigación no cuenta por financiación externa, es asumida completamente por el investigador.

- **Métodos o técnicas empleadas**

El encuestado tiene más facilidad para realizar un cuestionario *online*.

- **Época o periodo**

El levantamiento de información debe darse en lo que dura el estado de emergencia para tener una mayor eficiencia.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las políticas de contingencia y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Analizar la relación que existe entre las medidas preventivas y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.
- b) Analizar la relación que existe entre las medidas de continuidad de servidores y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.
- c) Analizar la relación que existe entre las medidas de control y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.
- d) Analizar la relación que existe entre las medidas de trabajo y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del Covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.
- e) Analizar la relación que existe entre las medidas de organización de trabajo con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

1.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre las políticas de contingencia y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid 19 en las regiones de Tacna y Moquegua.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre las medidas preventivas y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur, durante la emergencia sanitaria a raíz del Covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.
- b) Existe relación significativa entre las medidas de continuidad de servicios y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del Covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.
- c) Existe relación significativa entre las medidas de control y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.
- d) Existe relación significativa entre las medidas de trabajo y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

- e) Existe relación significativa entre las medidas de organización de trabajo y la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes internacionales

Levy & Carrasco (2020), realizaron una publicación titulada “*Calidad y confiabilidad de los servicios eléctricos en América Latina*”, desarrollada bajo la dirección del Banco Interamericano de Desarrollo, la cual concluyó que existe la necesidad de avanzar en la búsqueda de homogeneización de los criterios utilizados para el cálculo de los indicadores relacionados con la evaluación de los tiempos de interrupción del servicio y la cantidad de interrupciones que afectan a los clientes, los que internacionalmente son utilizados para los estudios de *Benchmarking* de la calidad del suministro eléctrico.

Tapia, Perales Ortiz, Quezada, & Torres Pereda (2020), realizó una investigación titulada “*Salud y seguridad laboral: intervención educativa en trabajadores de limpieza en áreas de investigación*”, metodológicamente la investigación presentó un método mixto con una muestra de población de 31 trabajadores, se concluye que el estudio contribuye a la identificación de elementos importantes para la indagación en bioseguridad y promoción de salud de un sector vulnerable y desfavorecido.

Gomez & Ruiz Torres (2020), quienes publicaron un artículo científico titulado “*El servicio y la experiencia del cliente en tiempos de pandemia*”, bajo la dirección de la Universidad Católica de Colombia”, precisan que constantemente se presentan retos en diferentes aspectos en el mundo, por lo que se debe ser

versátiles para continuar en el ciclo de cambios constantes, prepararnos para las diferentes situaciones de diversos escenarios y ser hábiles para adaptarnos rápidamente a ellos.

Bertocchi (2017), publicó un artículo científico titulado “*Conocimiento de las medidas de bioseguridad en personal de salud*”, metodológicamente la investigación se definió de tipo observacional, analítico y transversal, considera una muestra de 567 trabajadores, concluyendo que del estudio realizado el 21% de las personas evaluadas alcanzó un resultado de 8 a 10 respuestas correctas; el 75% de las personas evaluadas obtuvo un resultado de 4 a 7 respuestas correctas, y el 4% de los evaluados obtuvo un rango de 0 a 3 respuestas correctas. Asimismo, indica que existen diferencias relevantes en el nivel de conocimiento de acuerdo a las siguientes variables: grupo ocupacional, edad, tiempo de trabajo en el hospital, sexo por grupo ocupacional, sexo por edad y el haber recibido inducción laboral.

Vidal (2020), quien realizó un artículo científico titulado “*Pandemia de COVID-19 y Estado: Hacia una nueva configuración administración-Estado*”, en el país de Brasil, concluye que las acciones de emergencia implementadas por el gobierno han constituido un tipo de política importante para las personas más desfavorecidas (como una especie de comunicación gubernamental). Asimismo, indica que en muchos países, han enfrentado tres problemas en el gobierno durante la época de emergencia sanitaria como son: diversas estrategias, sin continuidad, del ministerio de sanidad, para hacer frente a la pandemia; falta de mecanismos para resolver los problemas del gobierno; crisis política.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Oscategui & Esteban (2018), realizaron una investigación titulada "*Factores de atención al cliente y el marketing de servicios en el BCP, Distrito de Yanacancha, Pasco, 2017*", dicha investigación se desarrolló en Pasco y concluye que los factores de atención al usuario en ventanilla y plataforma aportan de manera significativa en la mercadotecnia de servicios de la entidad financiera BCP, por ello factores como la dependencia y la atención personalizada refieren a las satisfacciones de los clientes, puesto que se vincula notablemente con el servicio al cliente.

Saldaña (2017) realiza una investigación denominada "*Gestión de calidad de la atención al cliente y la satisfacción en la micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurante: Caso restaurante "La Rinconada" en la ciudad de Huarmey, 2016*", la cual concluye que un notable 43% de los clientes analizados muestra un nivel de excelente satisfacción, y un 72% afirma que el nivel de atención también es excelente, por lo que se demuestra relación entre las variables de estudio, lo que se comprueba con la prueba estadística Chi-cuadrado 71.059 que es superior a 9.490.

Machaca (2019), realizó una investigación titulada "*El nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por Osinergmin y su impacto en la calidad de servicio público de electricidad en la región de Cusco en el año 2018*", para optar por el grado de Maestro en Dirección y Administración de Empresas, metodológicamente se definió de diseño mixto de enfoque cualitativo, la

investigación concluye que el 80% de usuarios no conoce las herramientas tecnológicas para reportar problemas con el servicio eléctrico, mientras el 20 % que conoce y ha usado estas herramientas, consideran que sus inconformidades reportadas han sido solucionadas por la empresa eléctrica oportunamente.

Macedo, del Castillo, Fernández & Perea (2019), realizó una investigación titulada "*Efecto del incremento de reclamos por consumo de energía eléctrica de clientes de la empresa Electro Oriente S.A-Tarapoto, año 2019*", para optar por el Título Profesional de Ingeniero Mecánico Eléctrico, metodológicamente la investigación se definió de tipo descriptiva y diseño no experimental. Según los resultados del estudio, el descontento de los clientes es la principal causa del aumento de las reclamaciones. Muchos clientes están descontentos porque creen que los empleados de Electro Oriente son poco amables o poco serviciales, lo que les lleva a sentirse despreciados.

Linares (2021), realizó una investigación titulada "*Conocimiento y prácticas de autocuidado frente al COVID-19 en vendedores de un mercado del distrito de Comas, Lima, 2020*", para optar por el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, metodológicamente la investigación se definió de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. Concluye que: el 82,2 % (37) de los encuestados tenía un conocimiento medio sobre los vendedores, mientras que el 17,8 % (8) tenía un alto grado de conocimiento. El 66,7 % (30) de los vendedores tenía procedimientos suficientes, mientras que el 33,3 % (15) tenía prácticas deficientes.

2.1.3. Antecedentes locales

Capaquira (2019) quien efectuó un trabajo de investigación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – ElectroSur S.A. y cuyo trabajo de estudio se caracterizó por ser de investigación pura, de diseño no experimental, trabajó con una muestra que estuvo constituida por 276 clientes, aplicó un cuestionario como instrumento de medición. La prueba estadística aplicado para analizar fue Chi-cuadrada, teniendo como resultado un 91% de clientes asegura que el servicio es promedio y un 72 % se siente satisfecho con el servicio prestado.

Según Crose (2017) realizo un estudio de investigación, tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción brindado al cliente en el área de atención al cliente de ElectroSur, de Tacna en los años 2014 y 2015. Metodológicamente se caracterizó por ser de diseño no experimental, de nivel descriptivo y aplicativo. La población y muestra de estudio estuvo constituido por 67,180 clientes atendidos durante el 2014; y un 91,757 durante el 2015; El autor concluye que: el año 2014 un 38 % de clientes no fueron atendidos, mientras que sí fueron atendidos; mientras que un 25 % mostró rechazo por el servicio recibido; el año 2015 la cifra incrementó regularmente a un 39 % de clientes que no fueron atendidos y nuevamente el 25 % de clientes atendidos indican estar insatisfechos con el servicio.

Argandoña (2021), realizo una investigación titulada “*Aplicación del procedimiento de atención de reclamos y su relación con la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad de Tacna, 2019*”, para

optar por el grado académico de Maestro en Ciencias con mención en Gerencia Pública, metodológicamente la investigación se definió de diseño no experimental de nivel correlacional, concluyendo que existe una correlación significativa entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos y la satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad de Tacna en 2019 [Coeficiente de correlación estadísticamente significativa positiva perfecto ; $P=0,973$].

Argandoña (2021) desarrollo un artículo científico titulado “*Reclamo y satisfacción del sector empresarial respecto al servicio eléctrico en la zona sur del Perú*”. Se llega a concluir que los empresarios tacneños perciben la aplicación procedimiento de atención de reclamos de manera regular ascendiendo este monto a 60,15 % mientras que el restante de 39,85 % lo perciben como inadecuado, cabe resaltar que de la totalidad de encuestados ninguno percibe una aplicación adecuada del procedimiento de atención de reclamos, lo cual es preocupante y debe ser materia de revisión por parte de las instituciones involucradas.

Por su parte Maquera (2018) desarrolló un trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar la percepción de la responsabilidad social empresarial y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2018. Metodológicamente, la investigación es de tipo Descriptivo – causal; la investigación reveló que la RSE tiene un impacto considerable en la satisfacción del cliente y que tanto las empresas públicas como las privadas adoptan la RSE como estrategia, lo que tiene repercusiones beneficiosas a medio y largo plazo para las empresas.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Políticas

Según Galli (2019, Pág. 41), la política surge etimológicamente de bases griegas que significan comunidad organizada, plaza fortificada o muro, por lo cual la política trasciende de los intereses particulares de los ciudadanos.

Por su parte EMASE (2020), expresa que la política es parte de la estructuración de la subjetividad que logrará la evolución de una organización, derivándola al orden, por lo cual las políticas solo son posibles si existe una dirección y objetivo.

De acuerdo con Riquelme (2020, Pág. 1), las políticas se definen como una declaración de los estatutos y reglas principales de una organización, la cual compromete a la empresa al cumplimiento de la misma y proyecta a los colaboradores al compromiso y logro de objetivos, es importante precisar que una política correcta debe ser específica y nombrar los aspectos relevantes de la filosofía empresarial.

De acuerdo con Illera (2016, Pág. 146) las políticas empresariales son lineamiento o reglas que se orientan a mantener el orden, por lo cual involucra a todos los colaboradores que participan en los procesos de la empresa, lo cual involucra también a agentes externos como proveedores y clientes que deben cumplir las políticas para hacer a la empresa funcional y operativa.

Las políticas en las empresas deben de ser enmarcadas, documentadas y distribuidas al personal de la organización para su conocimiento.

2.2.2. Tipo de Políticas

Según Riquelme (2020) el alcance de las políticas de una empresa se puede clasificar en tres tipos:

- **Políticas generales**

Este tipo de políticas se alinean a los aspectos generales de una empresa, puesto comprometen al total de la organización, por esta razón deben ser brindadas y comunicadas a todo el capital humano de la empresa y direccionarlos al cumplimiento de objetivos.

De manera general debe vincularse y amoldarse a las estrategias y acciones de una organización y ser un referente para la estructuración de las políticas departamentales y específicas.

- **Políticas departamentales**

Este tipo de políticas van orientadas específicamente a las áreas o departamentos de una organización, por ello van orientadas a los parámetros de calidad, aspectos medioambientales, las cuales implican la construcción de una conciencia ambiental empresarial y las estrategias que utiliza la empresa para reducir su impacto ambiental, y políticas de riesgo laboral y salud ocupacional, las cuales se orientan al cuidado y responsabilidad de cuidar la integridad de los colaboradores de la empresa y brindar condiciones laborales acorde con los reglamentos legales laborales estipulados por el país, lo cual influye en el rendimiento y motivación del colaborador.

– **Políticas específicas**

Este tipo de políticas se direccionan a las actividades específicas de una organización, proyectos específicos que tienen una temporalidad a corto o mediano plazo, por lo cual las políticas son temporales.

2.2.3. Contingencias

De acuerdo con Pacheco (2021, Pág. 1) el término contingencia se define como una acción incierta o atípica, por lo cual su ejecución es variable, por ello se orienta a un contexto en el cual la verdad es cuestionable y solamente puede conocerse por medio de experiencia o evidencia, mas no por solo la razón.

Es así que un enfoque de contingencias incide en el desarrollo de la teoría general de la administración.

Desde el punto de vista de Chiavenato (2014, Pág. 48) expresa que un enfoque de contingencias se pronuncia puesto no alcanzan la eficacia empresarial al seguir un modelo de organización privado, por ello se entiende que no hay solo una manera de realizar mejoras con el fin de alcanzar los objetivos de una organización.

Es por ello que la teoría de las contingencias surge por medio de estudios realizados para identificar los modelos estructurales dirigidos a las empresas con un nivel de eficiencia encima del promedio, esto en sectores empresariales específicos.

Los estudios se orientaron a conocer si las empresas con un alto nivel de eficacia de diversos sectores se rigen a las teóricas clásicas, como la distribución laboral, la severidad de control, los niveles jerárquicos, sin embargo,

las investigaciones concluyeron que las organizaciones se alinean a un nuevo enfoque, puesto son dependientes de un panorama externo, por lo cual se resultó que no hay una única y mejor forma de organizar.

2.2.3.1. Teoría contingencial

La teoría contingencial sostiene la existencia de una vinculación funcional entre el contexto laboral y las estrategias de administración desarrolladas para lograr los objetivos organizacionales, por lo cual los aspectos ambientales son considerados parámetros independientes y las estrategias administrativas son parámetros dependientes. (Pacheco, 2021)

La teoría de la contingencia expresa que la eficiencia de los procesos administrativos ejecutados en un contexto, no tolera la estandarización, por ello le brinda importancia a la tecnología, el tamaño y el ambiente; y los define como aspectos importantes en un plan de contingencia, puesto un error mínimo en la verificación de la organización trasciende en la identificación de nuevas tecnologías y procesos, buscando la racionalización de recursos en los procesos operacionales y productivos. (Perez, 2016)

Para ello, las contingencias son definidas como las posibilidades de ocurrencia de un suceso, lo cual lo posiciona como algo incierto o atípico, lo cual puede ser conocido solo por medio de la experiencia o evidencia tratada.

– Factores externos

Los factores externos pueden definirse de dos tipos, en generales y específicos.

Los aspectos generales incluyen la tecnología, economía, leyes y políticas, por su parte los aspectos específicos hacen referencia a aspectos singulares que repercuten en la organización, como la competencia o socios estratégicos.

Desde la perspectiva de Illera (2016) la tecnología y los ambientes sobresalen entre los aspectos generales puesto que su vinculación con los aspectos internos impacta en la organización y propician la adopción de nuevas maneras de estructuración y comportamiento en un contexto externo.

Sin embargo, Lemus & De la Garza (2019) hacen referencia a dos nuevos elementos que son el tamaño de la empresa y su experiencia, la propiedad, el poder y la cultura, puesto que influyen considerablemente en la formación y construcción de una estructura organizacional eficiente.

De esta manera los aspectos antes mencionados ejercen impacto en los diversos niveles jerárquicos de una empresa, por su parte la propiedad y el entorno inciden en la transformación y adaptación de la alta gerencia y la toma de decisiones, por su parte la experiencia y antigüedad inciden en los niveles medios y directivos de apoyo, finalmente la cultura interviene en la construcción del diseño y dirección media.

– **Factores internos**

Según Illera (2016) los factores internos que influyen en las contingencias son:

A. Recursos humanos

Están conformados por el capital humano que se necesite para el funcionamiento operacional de la empresa, lo cual involucra diferentes especialidades, por ello los aspectos presupuestales y la eficiencia de esto está sometido a los aspectos internos y externos que deben ser analizados minuciosamente.

B. Recursos materiales

Involucra todo el mobiliario, equipo tecnológico y los diferentes activos que requiere el personal para poder laborar de una manera eficiente.

C. Inversiones

Esta área debe proponer un presupuesto anual que se somete a la aprobación de la alta gerencia, por lo cual debe ser asociado con los objetivos que se deseen lograr.

D. Tiempo

Conforme se logre ejecutar y aprobar las funciones y los colaboradores se involucren en las operaciones se puede establecer metas a corto, medio y largo plazo, por ello cada departamento debe mitigar sus problemáticas desde el primer día de operaciones.

2.2.3.2. Estructura de plan de contingencia

De acuerdo con Yomayuzá (2019) existe una estructura que debe seguir un plan de contingencia, el cual debe encontrarse en la capacidad de responder.

A. ¿Qué se hará?

El plan de emergencia debe definir las acciones básicas a tomar en caso de emergencia para reducir los riesgos con el fin de responder de manera rápida y efectiva a los ocupantes de cada lugar. No solo debe contener información sobre las acciones que se deben tomar en situaciones de emergencia, sino también las medidas para responder a las emergencias.

B. ¿Quién lo hará?

El plan de contingencia establece un organigrama para la operación. Se necesita un grupo de personas, que ocupen el lugar en cuestión de forma permanente, y dirijan el plan para ejecutar el plan en caso de emergencia.

A la hora de formular un plan de emergencia, debe quedar claro quién será el equipo de intervención, así como el personal responsable de realizar la evacuación y todos los trabajos relacionados.

C. ¿Cuándo se hará?

Las personas que trabajan en empresas (por ejemplo las empresas mineras) deben estar informadas de los principales riesgos que pueden estar involucrados y considerar cómo prevenir estos riesgos, saber qué acciones hacer cuando ocurre una emergencia.

Debe quedar claro en qué situaciones de emergencia ejecutar los planes de emergencia planificados. Es importante recalcar la práctica de estos.

D. ¿Dónde se hará?

El plan de emergencia debe contener toda la información sobre la ubicación, con rutas de evacuación claras y puntos de reunión o áreas seguras.

Si el plan de emergencia puede responder estas cuatro preguntas, tendrá los principios básicos que se pueden utilizar.

2.2.4. Atención al usuario

De acuerdo con Gómez & Ruiz (2020, Pág. 5), se conceptualiza como el conjunto de acciones que desarrolla y estructura una empresa y orienta al mercado, lo cual tiene como objetivo satisfacer las necesidades del cliente e identificar futuras necesidades, que la empresa en un futuro próximo buscara satisfacer.

Usuarios

De acuerdo con Tavira & Rosales (2016, Pág. 4) el cliente es el centro y eje central en el cual debe de estructurarse las políticas de una organización, anteriormente se tenía como centro al producto, pero la perspectiva ha cambiado y ha sido influenciada por factores como la retención y fidelización de clientes, por ello el cliente se impone como un aspecto valioso en las empresas y es el que orienta o incide en la estructuración de todos los procesos, incluidos los procesos de producción y supervisión de productos o servicios.

2.2.4.1. Servicio de atención

De acuerdo con (Larrea, 2016, Pág. 6) el servicio de atención se encuentra conformado por la expectativa que tiene el cliente y lo que realmente recibe.

Por otro lado, Treviño, Macías Hernández, Tello Leal, & Delgado Rivas (2021) asegura que el servicio de atención es un elemento que no puede ser palmado físicamente y para obtener una valoración, es el cliente mismo quien debe dar una opinión respecto al servicio que ha percibido, el resultado de esta evaluación varía según la expectativa.

En el sector público Saldaña (2017) indica que debe primar la satisfacción del usuario en la atención, para lograr ello, se debe realizar un análisis rápido acerca de las necesidades que aquejan al usuario, asimismo, se debe capacitar al personal encargado de tener contacto directo con el usuario.

En otro sentido Gómez & Ruiz (2020, Pág. 5) precisa que el servicio de atención no solo implica la atención directa, sino que conlleva todos los procedimientos realizados por la organización para buscar satisfacer una necesidad.

2.2.4.2. Características de los usuarios

Según Tavira & Rosales (2016) las principales características de los clientes son las siguientes:

- Se consideran los individuos más valiosos para una empresa.

- Los clientes no son dependientes de una empresa, sin embargo, la empresa si depende de los clientes.
- Los clientes no interrumpen las operaciones, puesto que la finalidad es atenderlos.
- Atenderlos no es un favor, en la obligación de la empresa.
- Los clientes tienen necesidades y deseos que la empresa debe buscar satisfacer.
- Se les debe tratar amable y cortésmente.
- Son la razón de ser de una organización.

2.2.4.3. Clasificación de los usuarios

De acuerdo con Treviño, Macías, Tello, & Delgado (2021), los clientes pueden ser clasificados en dos tipos, internos y externos.

- **Clientes internos**

Son todos los individuos que son parte de los procesos operacionales dentro de una organización y hace uso de los recursos de la empresa para realizar una función específica que aporta al logro de objetivos.

- **Clientes externos**

Son los individuos que no forman parte de una organización, puesto que este acude a una empresa para satisfacer una necesidad o deseo con la compra de un producto o servicio.

El enfoque de atención al cliente interno y externo se cimienta en la lealtad, surgen en los años ochenta con el objetivo de retener y fidelizarlos con las organizaciones, en adelante los clientes han evolucionado y desarrollado actitudes más exigentes en un aspecto externo, por su parte los clientes internos también han exigido nuevas y mejores condiciones laborales, por lo cual las empresas se han adaptado y aceptado estos cambios dado que aporta al logro de objetivos.

Por ello se concluye que la atracción, retención y fidelización de clientes es el camino para el crecimiento y desarrollo de una empresa, por ello las empresas realizan una selección de personal minuciosa a fin de encontrar talento humano competente, a partir de ellos se efectúan acciones y cambios a fin de brindar un ambiente y clima laboral adecuado para el cumplimiento de funciones de cada colaborador de una empresa.

2.2.4.4. Modelo SERVQUAL

De acuerdo con (Parasuraman, Ziethaml, & Berry, 1988, Pág. 15), el propósito de este modelo es mejorar la calidad de servicio brindada por una empresa, este modelo se enfoca en la evaluación de los clientes desde la perspectiva de cinco dimensiones.

- **Fiabilidad**

Capacidad para ejecutar una labor de modo minucioso y confiable.

- **Capacidad de respuesta**

Predisponían y actitud de ayuda frente a un suceso y rapidez de acción.

- **Seguridad**

Capacidad y conocimiento de los colaboradores para brindar confianza y credibilidad a los usuarios.

- **Empatía**

Atención diferenciada que distingue a la empresa con sus clientes.

- **Elementos tangibles**

Infraestructura, equipos y mobiliarios que requiere el capital humano para poder operar.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Políticas**

La política es parte de la estructuración de la subjetividad que logrará la evolución de una organización, derivándola al orden, por lo cual las políticas solo son posibles si existe una dirección y objetivo.

- **Contingencias**

Acción incierta o atípica, por lo cual su ejecución es variable, por ello se orienta a un contexto en el cual la verdad es cuestionable y solamente puede conocerse por medio de experiencia o evidencia, mas no por solo la razón.

- **Usuarios**

El usuario es el centro y eje central en el cual debe de estructurarse las políticas de una organización.

– **Atención**

La atención es el proceso conductual y cognitivo de concentración selectiva en un aspecto discreto de la información, ya sea considerada subjetiva u objetiva.

– **Atención al usuario**

Conjunto de acciones que desarrolla y estructura una empresa y orienta al mercado, lo cual tiene como objetivo satisfacer las necesidades del cliente e identificar futuras necesidades, que la empresa en un futuro próximo buscará satisfacer.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo pura o básica, pues el estudio se encuentra dirigido al análisis de teorías propuestas y mediante ellas, crear nuevo conocimiento, útil para la generación de nuevas investigaciones. (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014, Pág. 128)

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es correlacional, debido a que cuenta con una variable independiente (políticas de contingencia) y una variable dependiente (atención de usuarios), de las cuales se desea conocer el nivel de relación que se encuentra entre estas dos. (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014)

3.1.3. Diseño de investigación

El estudio emplea un diseño transversal y no experimental por razones que se aclararán más adelante.

No experimental, pues no se realiza el manipuleo intencionado de las variables, observándolas así en un hábitat natural sin efectuar mayor cambio

sobre estas. Se caracterizó, por ser transversal; debido a que se realizó el estudio en el levantamiento de información en un solo tiempo y espacio.

3.2. POBLACIÓN Y/O MUESTRA DE ESTUDIO

3.2.1. Población

Para determinar la población de estudio, en primer lugar se establece el valor porcentual de cada región de estudio, Tacna y Moquegua.

Tabla 1

Población de estudio

Región	Población total
Tacna	321,351
Moquegua	180,477
Total	501,828

Nota. información referida de INEI (2021)

El universo de la investigación se encuentra conformado por los usuarios, que residen dentro de la región de Tacna y Moquegua, la cual se encuentra compuesta por 438,047 usuarios y se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 2

Distribución de población

Región	N° usuarios residentes	%
Tacna	280,508	64%
Moquegua	157,539	36%
Total	438,047	

Nota. elaborado por el investigador

3.2.2. Muestra

Se realizó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, por ello se aplicó la siguiente fórmula.

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

Los datos con los que se ha de trabajar son los siguientes:

$$\begin{aligned} N &= 438,047 \\ Z &= 1.96 \\ P &= 0.5 \\ q &= 0.5 \\ E &= 5\% = 0.05 \end{aligned}$$

$$n = \frac{(438,047) (1.96)^2 (0,5) (0,5)}{(438,047-1)0.05^2+(1.96)^2 (0,5*0,5)}$$

Por lo tanto:

La muestra es de 384 usuarios, con un porcentaje de error del 5%, la cual presenta la siguiente distribución.

Tabla 3

Distribución de muestra

Región	Muestra	%
Tacna	246	64%
Moquegua	138	36%
Total	384	

Nota. elaborado por el investigador

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 4

Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Tipo	Escala/ Likert
Variable Independiente: Políticas de contingencia de	Son lineamientos o reglas que se orientan a mantener el orden involucra a todos los colaboradores que participan en los procesos de la empresa. (Kenner & Taylor, 2009)	Medidas preventivas	<ul style="list-style-type: none"> - Guía para prevenir el coronavirus. - Acciones de prevención y control. - Medidas de organización del trabajo. 	Ordinal	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4.De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.
		Medidas de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades técnico-comerciales - Suspensión de plazos de procesos - Medidas dispuestas por el gobierno. 		
		Medidas de control	<ul style="list-style-type: none"> - Mecanismo de prevención y control - Preparación de personal - Distanciamiento físico social - Recurso de prevención y control - Desinfección de instalaciones 		
		Medidas de organización de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Control y monitoreo de salud - Trabajo remoto - Actividades de trabajo remoto - Acceso a plataformas de atención 		
Variable dependiente: Atención de usuarios	Acciones que desarrolla y estructura una empresa, el cual tiene como objetivo satisfacer las necesidades del cliente e identificar futuras necesidades (Muñoz, 2007)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de demora - Interés en la resolución de problemas - Información puntual. 	Ordinal	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4.De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez de servicio y atención - Vocación de ayuda - Disposición de respuesta 		
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad de transacciones. - Amabilidad de personal. - Resolución de preguntas. 		
		Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo tecnológico. - Instalación cómoda. - Presencia de atención. 		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individual. - Horario de atención - Disposición a las necesidades. 		

Nota. Basado en el plan de contingencias de Electrosur (2020) y la teoría de Muñoz (2007)

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

- Técnicas

En la investigación presentada se cuenta con dos variables, las cuales son: políticas de contingencia como variable independiente y atención de usuarios como su variable dependiente; dichas variables fueron analizadas mediante la técnica de encuesta para realizar el levantamiento de información.

- Instrumentos

Se ha designado como instrumento de análisis para ambas variables de estudio, un cuestionario de encuesta online para realizar el levantamiento de información las regiones de Tacna y Moquegua.

3.5. Procedimiento y análisis de los datos

El tratamiento de datos a nivel descriptivo se realizó de manera automatizada, haciendo uso de softwares estadísticos como IBM SPSS en su versión 26.0 para Windows, este programa tiene la capacidad de realizar análisis descriptivo de variables y estimaciones estadísticas por medio del cálculo inferencial, por otro lado, se hizo uso del Excel estadístico, programa que cuenta con funciones que facilitan el ordenamiento y tabulación de datos.

Se utilizó el programa Excel en la primera fase del tratamiento de datos, es decir en el registro de información, la cual fue obtenida por medio de la aplicación de encuestas, este proceso permitió sistematizar los datos presentados en el presente informe.

Posteriormente estos datos fueron trasladados al software SPSS en su versión 26, el cual tiene la función de elaborar tablas de frecuencia a través de un conteo sistematizado de datos, de igual manera elabora figuras de frecuencia que permiten visualizar de manera gráfica y ordenada la distribución de información.

Finalmente, el SPSS permitió realizar la contrastación de hipótesis. En esta investigación se empleó la prueba de correlación *Rho de Spearman* para observar la forma en que Electrosur S.A. atendió a sus clientes a domicilio en medio de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 en las zonas 2020 de Tacna y Moquegua.

Es importante precisar que los datos obtenidos por medio de la aplicación de cuestionarios se ordenaron y procesaron de forma sistematizada con la finalidad de reducir el margen de error y presenta información fiable, clara y ordenada.

3.6. Confiabilidad del instrumento

Se efectuó el estudio análisis por fiabilidad, teniendo en cuenta los instrumentos de recolección de datos; ello implicó efectuar el coeficiente de alfa de Cronbach. Se tuvo muy en cuenta la escala de valoración.

Tabla 5

Escala de confiabilidad

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0,01 – 0,49	Baja confiabilidad
0,50 – 0,69	Moderada confiabilidad
0,70 – 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 – 1,00	Alta confiabilidad

Nota: en esta tabla se visualiza el análisis de fiabilidad.

- **Variable Políticas de contingencia**

Tabla 6

Fiabilidad Políticas de contingencia

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	20

Nota: Elaborado en SPSS en base a información del cuestionario

Según la tabla 6, se observa un resultado de 0,833 puntos con un total de 20 elementos analizados, permiten concluir que existe un nivel de fuerte confiabilidad de los ítems.

- **Variable Atención de usuarios**

Tabla 7

Fiabilidad Atención de usuarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	15

Nota: Elaborado en SPSS en base a información del cuestionario

Con respecto a la tabla 7, se observa un resultado de 0,880 puntos y con un elemento de 15 ítems, se logró hallar que existe un nivel fuerte de confiabilidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El presente capítulo tiene el objetivo de presentar todas las fases que componen el desarrollo de la investigación, las cuales conducen a la comprobación de la hipótesis planteada. Durante la situación sanitaria provocada por el COVID-19 en las zonas de Tacna y Moquegua en 2020, la atención de Electrosur S.A. a los clientes residenciales está fuertemente influenciada por sus procedimientos de contingencia.

La investigación se realizó en la empresa Electrosur S.A. de la región de Tacna y Moquegua, la primera acción realizada fue la coordinación con los funcionarios de la empresa para solicitar autorización e información relevante de la entidad, posteriormente se preparó el trabajo de campo para iniciar con la recolección de información, es importante precisar que debido a la coyuntura actual, producto del COVID-19 se optó por aplicar una encuesta tipo **CAPI** (Computer-Assisted Personal Interviewing) o encuesta asistida por ordenador, la cual es una encuesta presencial, en la que el encuestador/a utiliza un software que navega por el cuestionario, ello con la finalidad de no utilizar un objeto o papel que puede transmitir el virus.

En primer lugar, se determinó el horario de aplicación del cuestionario, debido a un análisis de flujo de usuarios en la ciudad de Tacna y Moquegua se identificó un mayor flujo de personas durante las 9:00 am y 13:00 pm, por ello

se determinó este horario para aplicar las encuestas, se tomó en consideración los siguientes criterios para seleccionar a los participantes de la investigación.

– **Criterios de inclusiones**

- Hombre y mujeres
- Clientes de Electrosur sede Tacna o Moquegua
- Personas mayores a 18 años
- Disposición de participar en la investigación
- Tener un smartphone con la capacidad para leer código QR.

– **Criterios de exclusión**

- Menores de edad

Al momento de aplicar los instrumentos digitales los encuestadores cuentan con un traje de bioseguridad, alcohol en gel, doble mascarilla y protector fácil, a fin de cuidar su salud y la de los encuestados, por otro lado cuentan con un código QR que enlace directamente a un cuestionario digital, dicho cuestionario puede ser respondido en menos de 5 minutos, por ello los encuestadores deben informar a las personas interesadas el fin de la investigación, el tiempo aproximado de aplicación y la confidencialidad del mismo.

El cuestionario fue elaborado en *Google Forms* por ello los datos pueden ser descargados con facilidad para su procesamiento y análisis.

4.2. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.2.1. Resultados generales

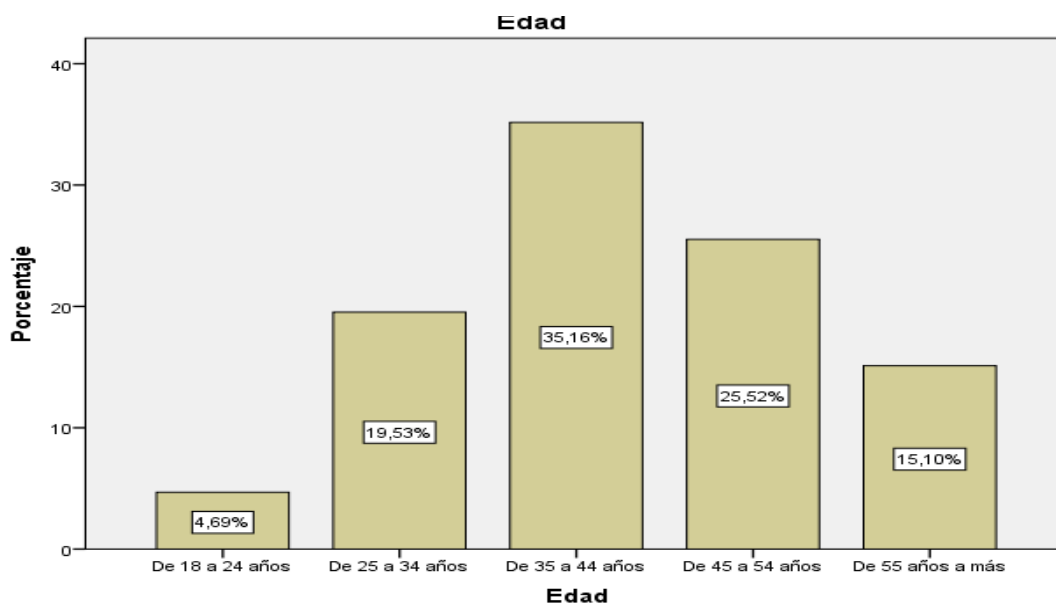
Tabla 8

Resultados generales por edad

	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 24 años	18	4,7
De 25 a 34 años	75	19,5
De 35 a 44 años	135	35,2
De 45 a 54 años	98	25,5
De 55 años a más	58	15,1
Total	384	100,0

Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

Figura 1. *Resultados generales - edad*



Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

De acuerdo con la figura N°1 se observa que existe un 35,16% de 35 a 44 años de edad, enseguida le siguen personas de 45 a 54 años de edad con 25,52% y muy cerca se encuentran las personas de 25 a 34 años de edad con 19,53%.

19,53%, en menor proporción se encuentran las personas con más de 55 años y menos de 24 con 15,10% y 4,69% respectivamente.

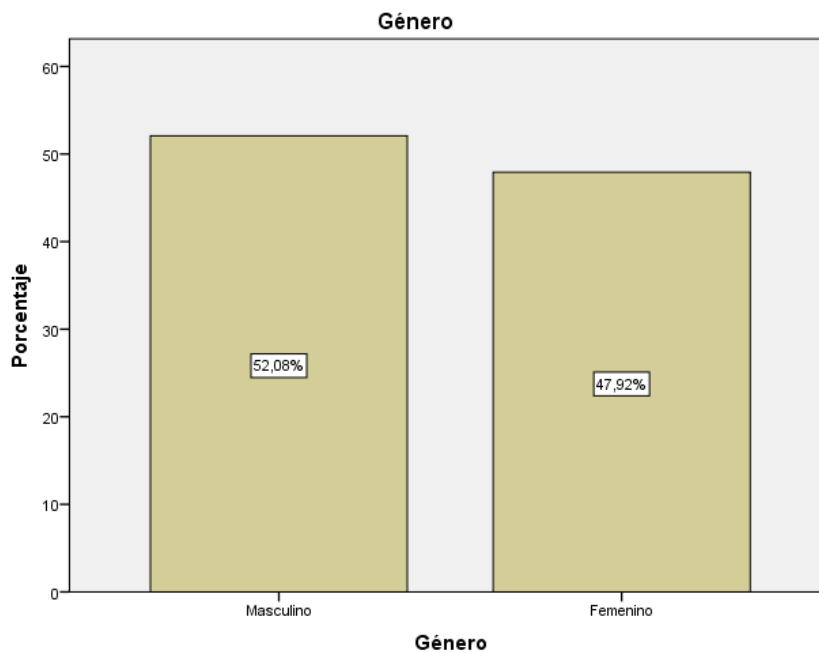
Tabla 8

Resultados generales por género

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	200	52,1
Femenino	184	47,9
Total	384	100,0

Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

Figura 2. *Resultados generales por género*



Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

Con relación al género, no se halló diferencia significativa entre los grupos, pues un 52,08% son de género masculino, mientras que un 47,92% es del género femenino.

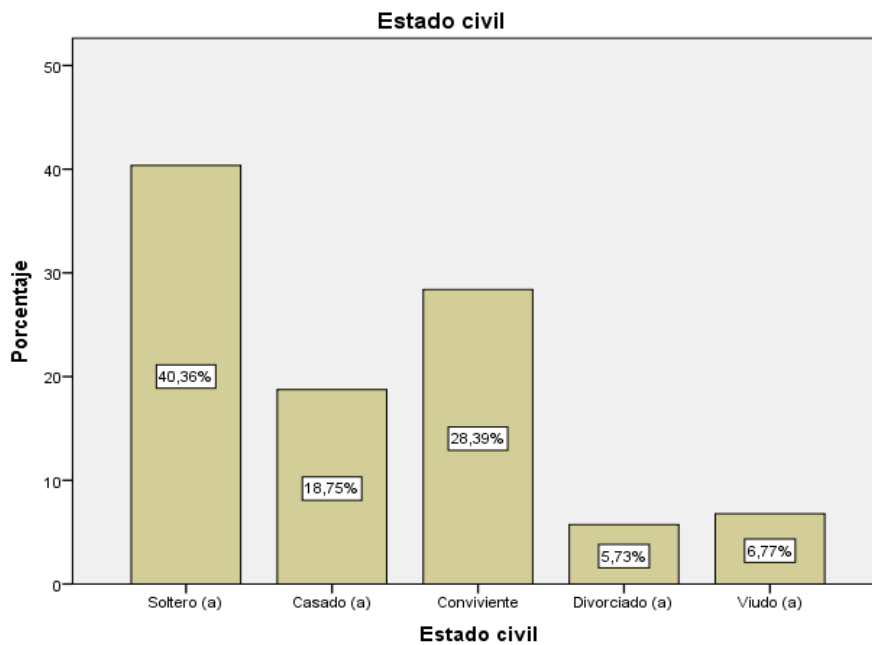
Tabla 9

Resultados Generales por Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero (a)	155	40,4
Casado (a)	72	18,8
Conviviente	109	28,4
Divorciado (a)	22	5,7
Viudo (a)	26	6,8
Total	384	100,0

Fuente: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

Figura 3. *Resultados generales por Estado Civil*



Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

El estado civil con mayor prevalencia fue el soltero con 40,36%, seguido del conviviente con 28,39% de participación, en tercer lugar, se encuentra los casados con 18,75% y en menor proporción los viudos y divorciados con 6,77% y 5,73% respectivamente.

4.2.2. Resultados de variable: Políticas de contingencia

4.2.2.1. Resultados por dimensiones

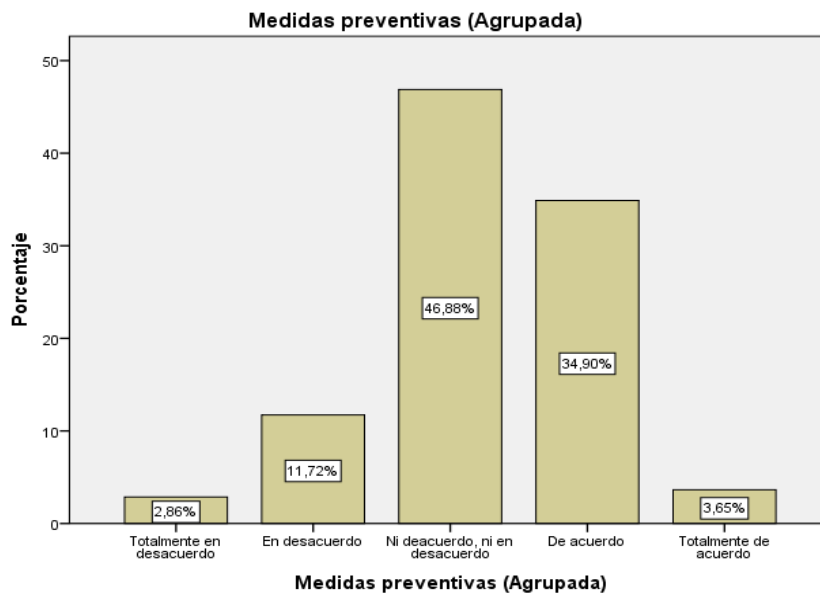
Tabla 10

Dimensión medidas preventivas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	2,9
En desacuerdo	45	11,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	180	46,9
De acuerdo	134	34,9
Totalmente de acuerdo	14	3,6
Total	384	100,0

Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de Electrosur S.A.

Figura 4. *Dimensión medidas preventivas*



Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de Electrosur S.A.

Según la figura N°4 un 46,88% mantiene una postura neutra con relación a las medidas preventivas utilizadas por Electrosur S.A, sin embargo, un 38,55% se encuentra conforme con estas y en menor proporción un 14,58% se encuentra disconforme.

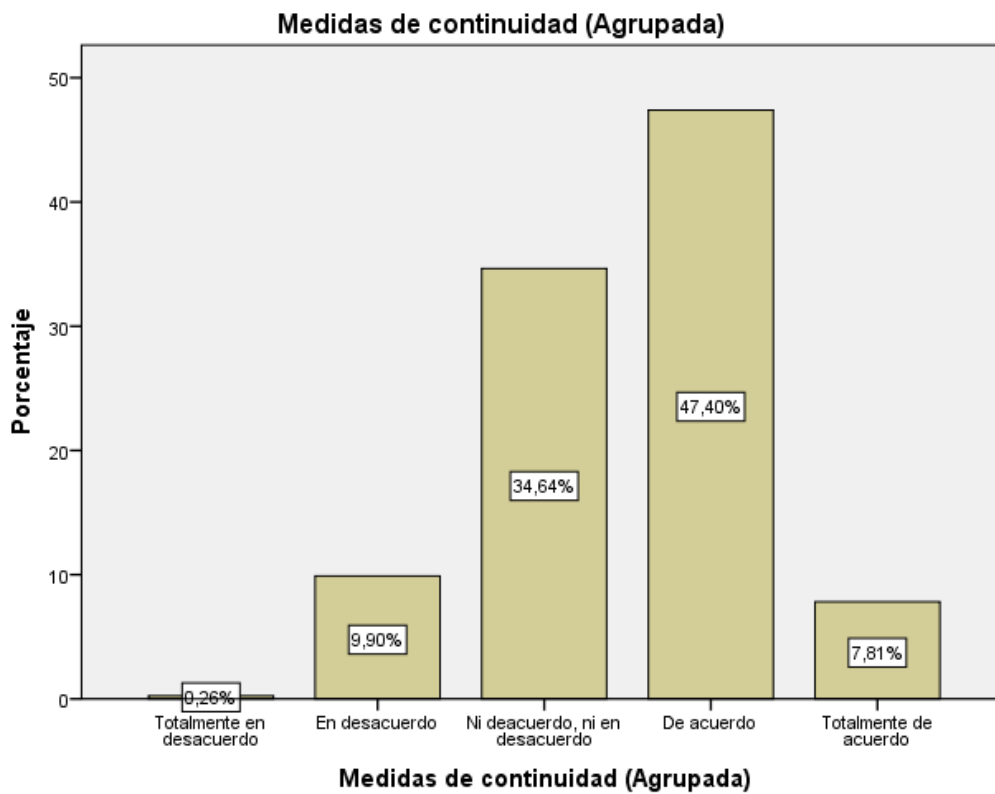
Tabla 11

Dimensión medidas de continuidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	,3
En desacuerdo	38	9,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	133	34,6
De acuerdo	182	47,4
Totalmente de acuerdo	30	7,8
Total	384	100,0

Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

Figura 5. *Dimensión: Medidas de continuidad*



Fuente: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

Según la figura N°5, un 34,64% mantiene una postura neutra con relación a las medidas de continuidad tomadas por ElectroSur S.A, sin embargo, un

55,21% se encuentra conforme con estas y en menor proporción un 10,16% se encuentra disconforme.

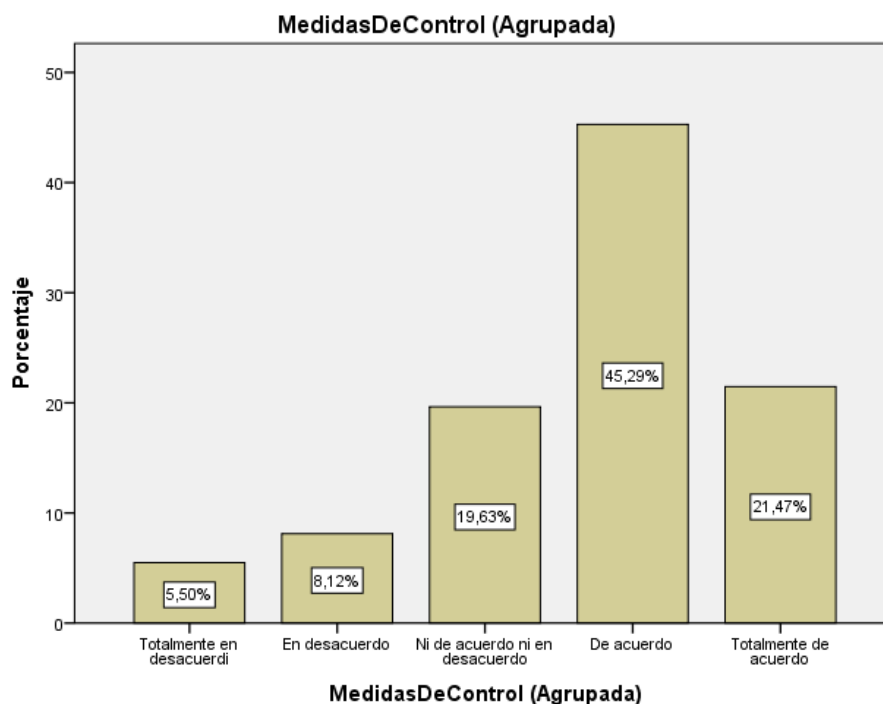
Tabla 12

Dimensión medidas de control

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	5,5
En desacuerdo	31	8,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	19,6
De acuerdo	173	45,3
Totalmente de acuerdo	82	21,5
Total	384	100,0

Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

Figura 6. *Dimensión: Medidas de control*



Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

Según la figura N°6, un 45,29% se encuentra conforme por las medidas de control impuestas en ElectroSur, un 21,47% se encuentra totalmente

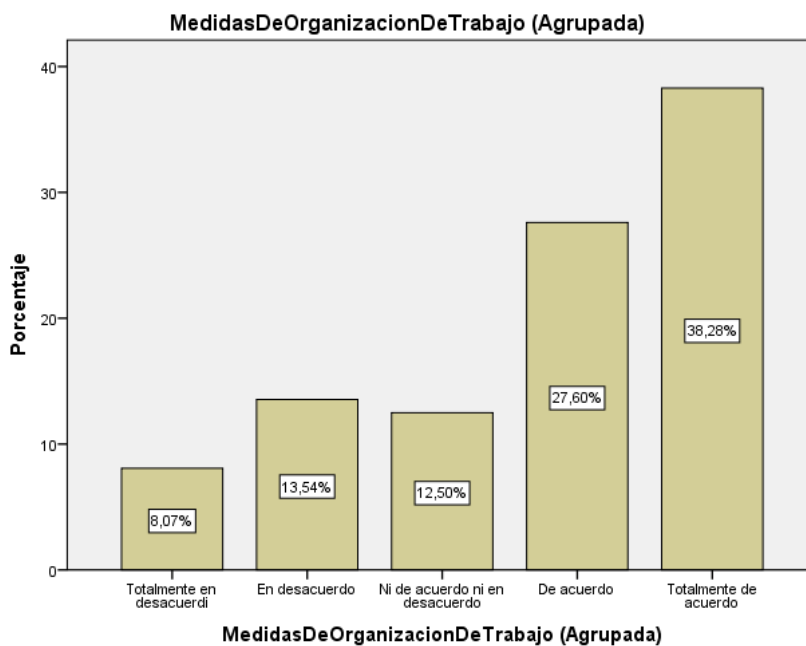
conforme y un 19,63% mantiene una postura neutral en relación al tema, finalmente solo un 8,12% está en desacuerdo.

Tabla 13
Dimensión medidas de organización de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	31	8,1
En desacuerdo	52	13,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	12,5
De acuerdo	106	27,6
Totalmente de acuerdo	147	38,3
Total	384	100,0

Fuente: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de Electrosur S.A.

Figura 7. *Dimensión: Medidas de organización de trabajo*



Fuente: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de Electrosur S.A.

Según la figura N°7 un 38,28% se encuentra muy conforme por las medidas de organización de trabajo impuestas en Electrosur, un 27,6% se encuentra de acuerdo, un 13,54% está en desacuerdo y un 12,5% mantienen una posición neutral respecto al tema.

4.2.2.2. Resultado de variable

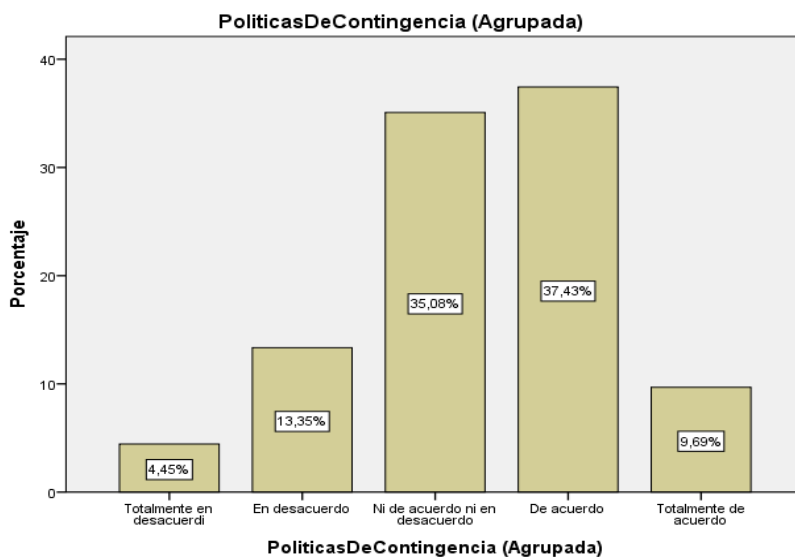
Tabla 14

Variable políticas de contingencia

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	1,8
En desacuerdo	30	7,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	14,6
De acuerdo	230	59,9
Totalmente de acuerdo	61	15,9
Total	384	100,0

Fuente: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

Figura 8. Variable: Políticas de contingencia



Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

De manera general, según la figura N°8 un 37,43% mantiene una postura muy favorable con relación a las políticas de contingencia tomadas por ElectroSur S.A, sin embargo, un 35,08% mantiene una posición neutral y un 13,35% está en desacuerdo.

4.2.3. Resultados de variable: Atención de usuario

4.2.3.1. Resultado por dimensiones

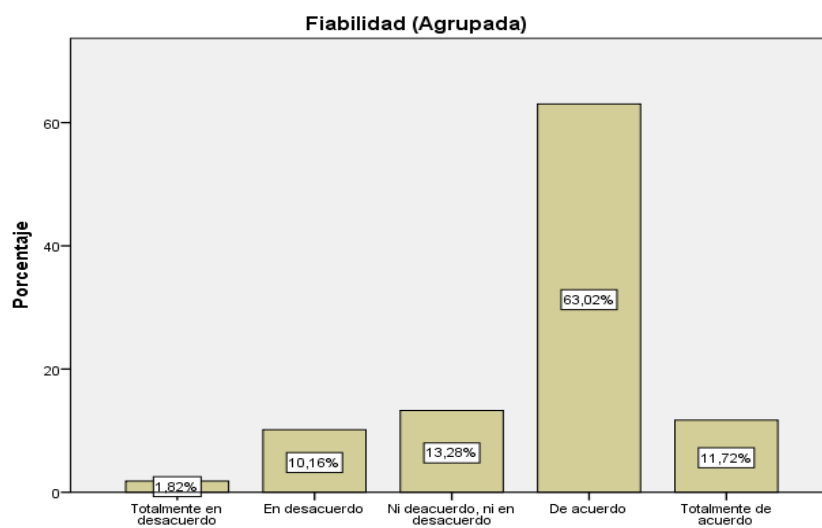
Tabla 15

Dimensión fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	1,8
En desacuerdo	39	10,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	51	13,3
De acuerdo	242	63,0
Totalmente de acuerdo	45	11,7
Total	384	100,0

Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de Electrosur S.A.

Figura 9. *Dimensión: Fiabilidad*



Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de Electrosur S.A.

Ante la fiabilidad del servicio recibido, un 74,74% indicó que se encuentra conforme con la normativa y capacitación del personal, un 13,28% mantuvo una posición neutra con relación a esta dimensión, mientras que un 11,98% asegura que no se encuentra de acuerdo con la fiabilidad demostrada por Electrosur S.A.

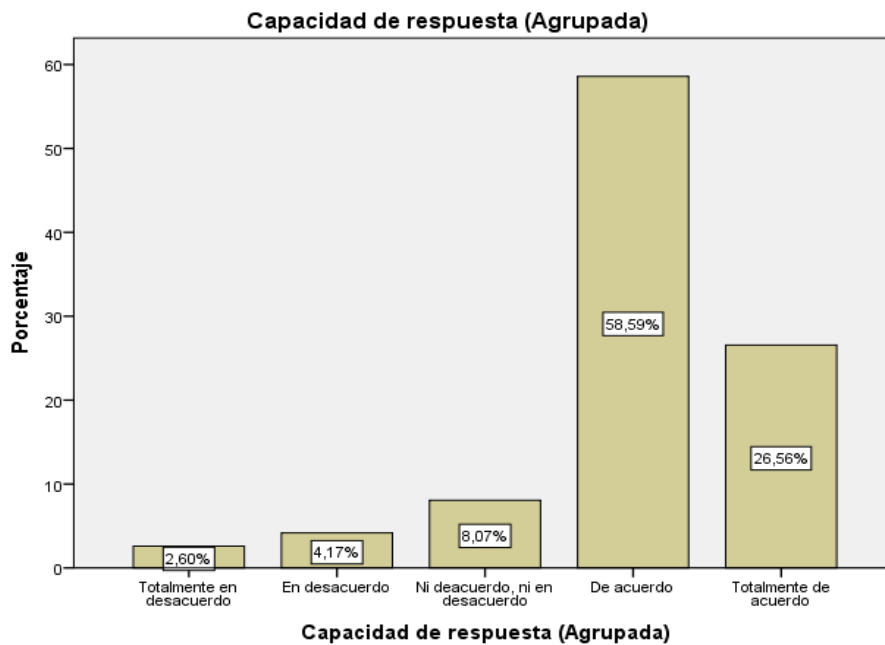
Tabla 16

Dimensión capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	2,6
En desacuerdo	16	4,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	31	8,1
De acuerdo	225	58,6
Totalmente de acuerdo	102	26,6
Total	384	100,0

Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de Electrosur S.A.

Figura 10. *Dimensión: Capacidad de respuesta*



Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de Electrosur S.A.

Ante la capacidad de respuesta recibida, un 85,15% indicó que se encuentra conforme con esta dimensión, un 8,07% mantuvo una posición neutral, mientras que un 2,77% asegura que no se encuentra de acuerdo con la capacidad de respuesta demostrada por Electrosur S.A.

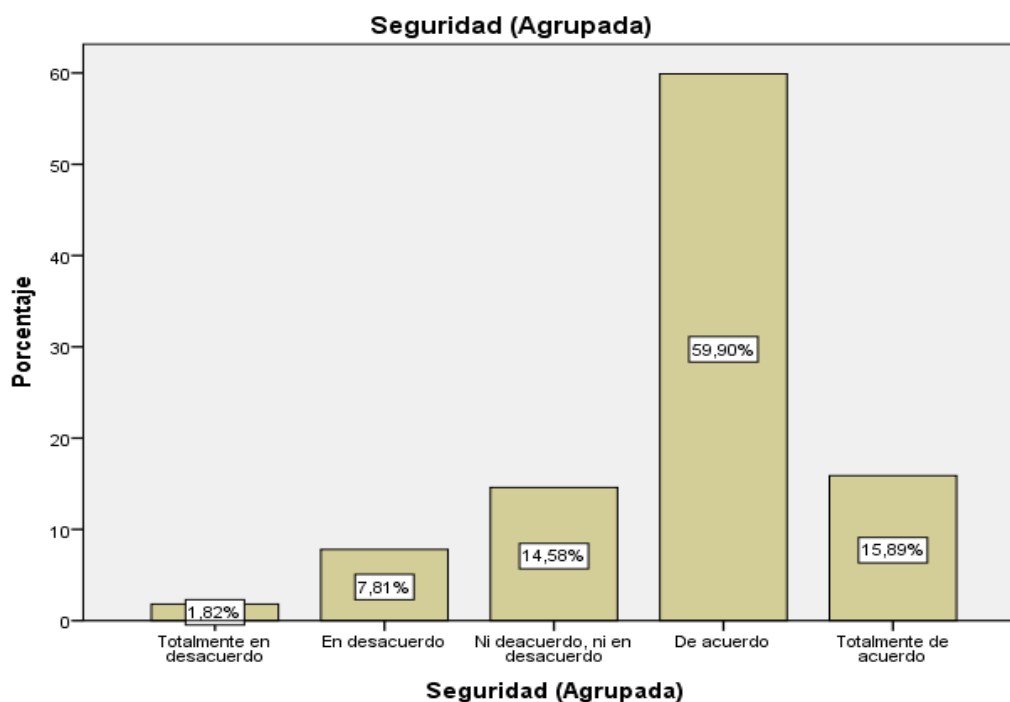
Tabla 17

Dimensión seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	1,8
En desacuerdo	30	7,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	14,6
De acuerdo	230	59,9
Totalmente de acuerdo	61	15,9
Total	384	100,0

Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

Figura 11. *Dimensión seguridad*



Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

La seguridad es importante ante un contexto de pandemia, es así que, un 75,79% indicó que se encuentra conforme con esta dimensión, mientras que un 14,58% mantuvo una posición neutral, y en disconformidad con la seguridad transmitida un 9,63%.

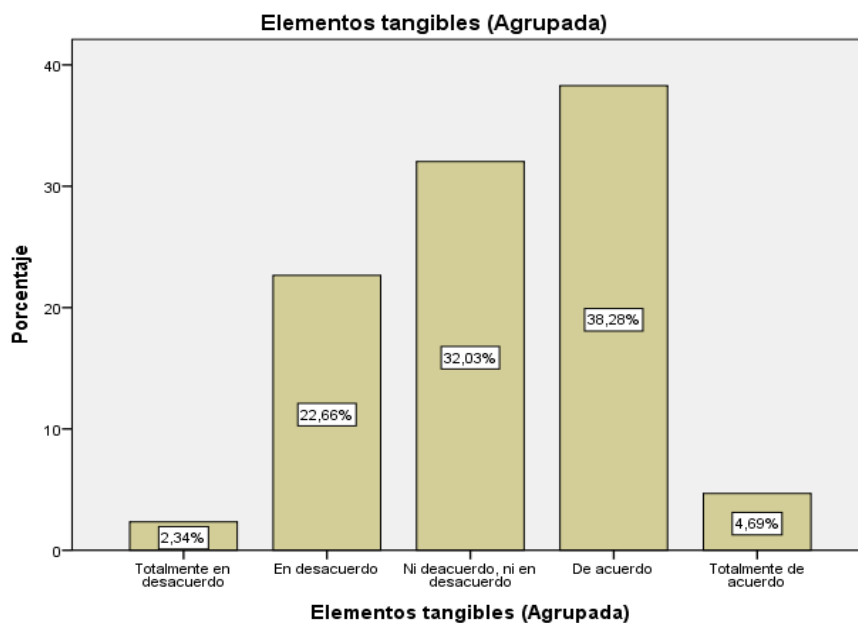
Tabla 18

Dimensión elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	2,3
En desacuerdo	87	22,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	123	32,0
De acuerdo	147	38,3
Totalmente de acuerdo	18	4,7
Total	384	100,0

Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

Figura 12. *Dimensión elementos tangibles*



Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

Los elementos que acompañan las medidas de bioseguridad y complementan la atención de usuario recibieron un 42,97% de aprobación, mientras que un 32,03% prefirió mantenerse al margen de ello, y en menor proporción, pero con un porcentaje representativo un 25% indicó que se encuentra disconforme.

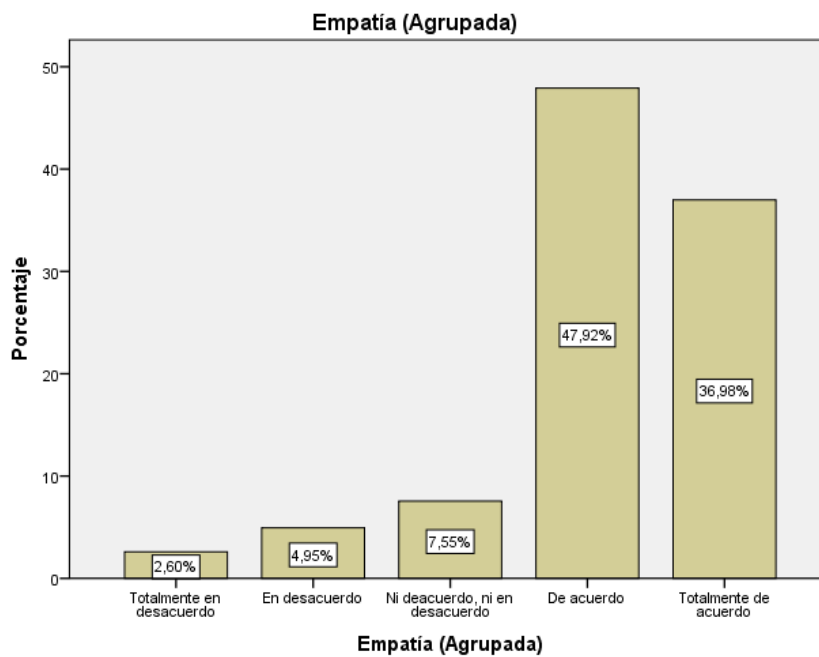
Tabla 19

Dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	2,6
En desacuerdo	19	4,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29	7,6
De acuerdo	184	47,9
Totalmente de acuerdo	142	37,0
Total	384	100,0

Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

Figura 13. *Dimensión: Empatía*



Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

La empatía percibida por los usuarios recibió un contundente 84,9% de aprobación mientras que un 7,55% se mantuvo al margen de ello, finalmente, el porcentaje de disconformidad fue mínimo con un 7,55%.

4.2.3.2. Resultado de variable

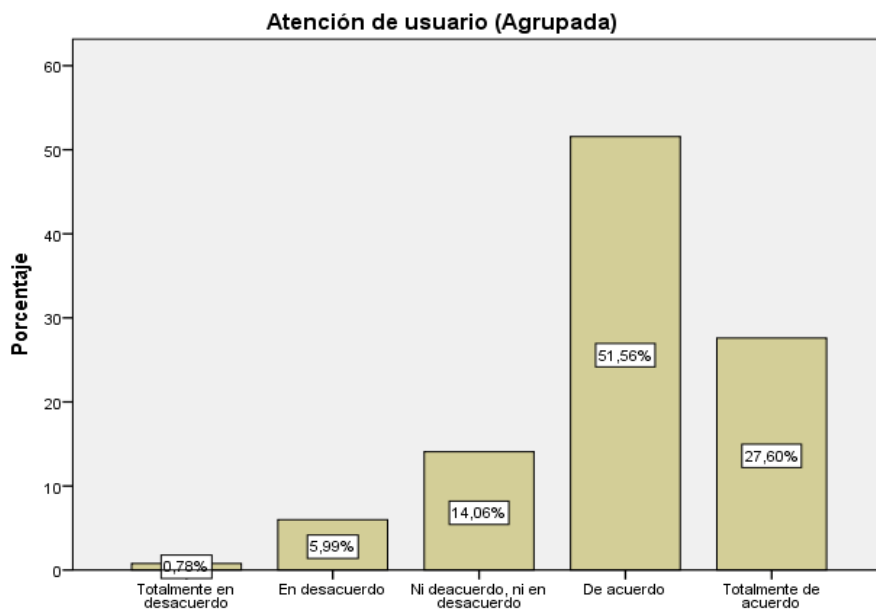
Tabla 20

Variable atención de usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	,8
En desacuerdo	23	6,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	54	14,1
De acuerdo	198	51,6
Totalmente de acuerdo	106	27,6
Total	384	100,0

Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

Figura 14. *Variable atención de usuario*



Nota: Resultado de aplicación del cuestionario aplicado a los usuarios de ElectroSur S.A.

De manera general, la variable atención del usuario recibió un respaldo por 79,16% de la muestra, un 14,06% se mantuvo al margen de opinar acerca de ello y un 6,77% considera que le falta mejorar este aspecto en ElectroSur S.A.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. Comprobación de hipótesis general

H0: Las políticas de contingencia no se relacionan de manera significativa con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

H1: Las políticas de contingencia se relacionan de manera significativa con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

– **Nivel de significancia**

0,05 = 5%

– **Prueba estadística**

Rho de Spearman

– **Toma de decisión**

Sí $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Sí $> 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

Tabla 21

Comprobación de hipótesis general

		Políticas De Contingencia	Atención de usuario
Políticas De Contingencia	Coeficiente de correlación	1,000	,364**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Atención de usuario	Coeficiente de correlación	,364**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

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

Los resultados de la tabla 23, muestran de que *Rho de Spearman* fue de 0,364 puntos y con un p-valor = 0,000 menor a 0,05; ello implica tomar decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por ello, se concluye de que existe una relación positiva de nivel débilmente positiva entre las políticas de contingencia y la atención a los usuarios es confirmada por (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014)

4.3.2. Comprobación de hipótesis específica 01

H0: No existe relación entre las medidas preventivas y la atención de usuarios residenciales por parte de electrosur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

H1: Existe relación significativa entre las medidas preventivas y la atención de usuarios residenciales por parte de electrosur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 en las regionales de Tacna y Moquegua, 2020.

– **Nivel de significancia**

0,05 = 5%

- **Prueba estadística**

Rho de spearman

- **Toma de decisión**

Sí < 0,05 se rechaza la hipótesis nula

Sí >0,05 no se rechaza la hipótesis nula

Tabla 22

Comprobación de hipótesis específica 01

		Atención de usuario	Medidas preventivas
Atención de usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,267**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Medidas preventivas	Coeficiente de correlación	,267**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

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

La Tabla N°24 muestra los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman para datos no paramétricos, la cual indica que la atención de los usuarios residenciales por parte de Electrosur S. A. durante la emergencia sanitaria como consecuencia del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua está significativamente relacionada con las medidas preventivas tomadas, con un valor p de (0.000), valor menor a (0.05). Del mismo modo, se encontró un valor de correlación de 0, lo que sugiere una asociación débilmente positiva entre las medidas preventivas y la ayuda al usuario (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014).

4.3.3. Comprobación de hipótesis específica 02

H0: No existe relación entre las medidas de continuidad de servicios y la atención de usuarios residenciales por parte de electrosur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

Hi: Existe relación significativa entre las medidas de continuidad de servicios y la atención de usuarios residenciales por parte de Electrosur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

– **Nivel de significancia**

0,05 = 5%

– **Prueba estadística**

Rho de spearman

– **Toma de decisión**

Sí $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Sí $>0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

Tabla 23

Comprobación de hipótesis específica 02

		Atención de usuario	Medidas de continuidad
Atención de usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,450**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Medidas de continuidad	Coeficiente de correlación	,450**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

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

Los resultados de la Rho de Spearman, una prueba no paramétrica, se muestran en la Tabla N°25. Debido a que el valor p es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis del investigador, lo que indica que las medidas de continuidad de los servicios se relacionan significativamente con la atención de los usuarios residenciales por parte de ElectroSur S. A. durante la emergencia sanitaria posterior al COVID-19 en la región Tacna y Moquegua.

Del mismo modo, se descubrió un valor de correlación de 0,450 que, según Sampieri, Fernández y Baptista (2014), indica un ligero vínculo positivo entre las métricas de continuidad y la atención al usuario.

4.3.4. Comprobación de hipótesis específica 03

H0: Las medidas de control no se relacionan de manera significativa con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

H1: Las medidas de control se relacionan de manera significativa con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la

emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

– **Nivel de significancia**

0,05 = 5%

– **Prueba estadística**

Rho de Spearman

– **Toma de decisión**

Sí < 0,05 se rechaza la hipótesis nula

Sí >0,05 no se rechaza la hipótesis nula

Tabla 24

Comprobación de hipótesis específica 03

		Medidas De Control	Atención de usuario
Medidas De Control	Coefficiente de correlación	1,000	,108*
	Sig. (bilateral)	.	,035
	N	384	384
Atención de usuario	Coefficiente de correlación	,108*	1,000
	Sig. (bilateral)	,035	.
	N	384	384

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Tabla N°26 muestra los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman para datos no paramétricos, donde el valor p es (0,035), el cual es menor a (0,05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis del investigador, indicando que las medidas de control se relacionan significativamente con la atención de los usuarios residenciales por parte de

Electrosur S. A. durante la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua en el año 2020.

Similarmente, se descubrió un valor de correlación de 0,108 que, según (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014), indica una asociación positiva muy modesta entre las medidas de control y la atención al usuario.

4.3.5. Comprobación de hipótesis específica 04

Ho: No existe relación entre las medidas de organización de trabajo y la atención de usuarios residenciales por parte de electrosur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

H1: Existe relación significativa entre las medidas de organización de trabajo y la atención de usuarios residenciales por parte de electrosur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

– **Nivel de significancia**

0,05 = 5%

– **Prueba estadística**

Rho de Spearman

– **Toma de decisión**

Sí $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Sí $> 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

Tabla 25

Comprobación de hipótesis específica 04

		Medidas de organización de trabajo	Atención de usuario
Medidas de organización de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,005
	Sig. (bilateral)	-	,924
	N	384	384
Atención de usuario	Coefficiente de correlación	,005	1,000
	Sig. (bilateral)	,924	-
	N	384	384

La Tabla N°27 muestra los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman para datos no paramétricos, donde el valor p es (0,924), el cual es mayor a (0,05). En consecuencia, no se rechaza la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis del investigador, indicando que las medidas de organización del trabajo no se relacionan significativamente con la atención de los usuarios residenciales por parte de Electrosur S. A. durante la emergencia sanitaria tras el COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua.

Sampieri, Fernandez y Baptista (2014) afirman que un valor de correlación de 0,005 indica una relación positiva muy modesta entre los indicadores de organización del trabajo y la atención al usuario.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego del análisis y comprobación de hipótesis se presenta la discusión de resultados, es importante precisar que existe un vacío de información respecto a la variable política de contingencia, además de la escasa información respecto a la repercusión de la pandemia a raíz del virus COVID-19, por ello se realiza el contraste de resultado principalmente considerando la variable atención al usuario.

Con un coeficiente de correlación Rho de Spearmann de 0,364, los resultados apoyan la hipótesis general de que las políticas de emergencia están significativamente relacionadas con la atención de los usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua en el año 2020.

Estos resultados concuerdan de cierta manera con lo sostenido por Fernández (2021), en su investigación "Aplicación del procedimiento de atención de reclamos y su relación con la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna, 2019", el cual determina que existe un alto grado de relación entre la variable atención de reclamos y satisfacción desde la perspectiva del usuarios, con un coeficiente de correlación de 0,973, para Fernández la atención de reclamos es una factor importante dentro del proceso de atención de usuarios en ElectroSur, debido a que más del 50% de su muestra de estudio percibe como no favorable las consecuencias de las resoluciones de reclamos realizadas, lo cual influye en su nivel de satisfacción.

Continuando con la misma línea, los resultados concuerda con lo obtenido por Maquera (2018), en su investigación "La percepción de la responsabilidad social empresarial y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2018", por medio de la prueba t de student con una significancia de 0,001, valor menor a 0,05 resulta que la responsabilidad social empresarial afecta la satisfacción de los usuarios de Electrosur de la ciudad de Tacna, sin embargo, para Maquera las estrategias de RSE utilizadas por la empresa presentan resultados favorables en los usuarios, lo que permite crear valor en los usuarios y mejorar su experiencia con el servicio.

De igual manera la investigación realizada por Machaca (2019), titulada "El nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por Osinergmin y su impacto en la calidad del servicio público de electricidad en la región de Cusco", por medio de la prueba Chi-cuadrado de Pearson con una significancia de 0,000 determina que el nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por OSINERGIMN ha impactado de manera significativa en la calidad de servicio público de electricidad en Cusco, sin embargo, Machaca sostiene que los usuarios no conocen herramientas para reportar problemas relacionados al servicio eléctrico debido a la poca publicidad estatal que realiza la institución lo cual provoca un poco conocimiento de los ciudadanos.

Prosiguiendo con los resultados descriptivos, en este apartado se analizan los resultados, destacando los hallazgos sobre las políticas de contingencia y su relación con la atención de los usuarios residenciales por parte de Electrosur durante la emergencia sanitaria en las regiones de Tacna y

Moquegua, donde la atención al usuario fue apoyada por el 79,16% de la muestra, el 14,06% se mantuvo al margen de la opinión sobre la misma, y el 6,77% considera que este aspecto debe ser mejorado en Electrosur S.A., según información obtenida de la memoria de la empresa

La investigación encontró que el 85,15 por ciento de los encuestados aprobaba la capacidad de respuesta de Electrosur SA, y el 8,07 por ciento no tenía ninguna postura; esto indica que la población en su conjunto tiene una visión positiva de este aspecto de la empresa. Estos resultados son consistentes con los de otro estudio (Machaca, 2019), que encontró que el 45 por ciento de los encuestados estaba de acuerdo o muy de acuerdo con la capacidad de respuesta de la empresa eléctrica.

A diferencia de los resultados obtenidos por Argandoña (2021), donde la confiabilidad presentó un nivel bajo de 43,61% y un nivel de confiabilidad regular de 42,86%, la investigación indica que el 74,74% de Electrosur S.A. indicó que está de acuerdo con la normativa y la capacitación del personal, y el 13,28% mantuvo una posición neutra en relación con esta dimensión.

Respecto a la dimensión empatía, los usuarios determinaron un contundente respaldo del 84,9% de aprobación mientras que un 7,55% se mantuvo al margen de ello, finalmente, el porcentaje de disconformidad fue mínimo con un 7,55%, resultados que difieren con los resultados obtenido por (Macedo, Del Castillo, Fernandez, & Perea (2019). El 63 % de los encuestados calificó de mala la amabilidad y la ayuda del personal, mientras que solo el 19% la calificó de regular o buena.

Por su parte, la dimensión elementos tangibles en la atención al usuario determinó un 42,97% de aprobación y un 32,03% optó por una posición neutral, resultados que difieren notablemente de los resultados obtenidos por (Capaquira, 2019), donde el 59,13% de clientes percibe baja satisfacción con la atención al cliente y solo un 2,03% se encuentran satisfechos.

Capaquira (2019) en su investigación analiza la satisfacción de clientes basado en el modelo SERVQUAL, modelo que permite evaluar de manera paralela las expectativas y percepciones del cliente bajo cinco factores asociados a la calidad del servicio, la presente investigación aborda el análisis de la atención del cliente bajo este mismo modelo, puesto que se adapta de manera adecuada al objetivo de la investigación, este modelo considera cinco dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y empatía; por su parte Fernández (2021) expresa que la satisfacción de los clientes del servicio eléctrico se midió en cuatro dimensiones fiabilidad, cortesía, accesibilidad y comunicación del modelo SERVQUAL de calidad del servicio desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988).

CONCLUSIONES

Primero: Existe relación entre la variable políticas de contingencia y atención al usuario residencial de ElectroSur en las regiones de Tacna y Moquegua, con un coeficiente de correlación de 0,384, y una significancia de 0,000, tal como se evidencia en la tabla 23.

Segundo: Existe relación entre la dimensión medidas preventivas y atención al usuario residencial de ElectroSur en las regiones de Tacna y Moquegua, con un coeficiente de correlación de 0,267, y una significancia de 0,000, tal como se evidencia en la tabla 24.

Tercero: Existe relación entre la dimensión medidas de continuidad de servicios y atención al usuario residencial de ElectroSur en las regiones de Tacna y Moquegua, con un coeficiente de correlación de 0,450, y una significancia de 0,000, tal como se evidencia en la tabla 25.

Cuarta: Existe relación entre la dimensión medidas de control y atención al usuario residencial de ElectroSur en las regiones de Tacna y Moquegua, con un coeficiente de correlación de 0,108, y una significancia de 0,035, tal como se evidencia en la tabla 26.

Quinta: No existe relación entre la dimensión medidas de organización de trabajo y atención al usuario residencial de ElectroSur en las regiones de Tacna y Moquegua, con un coeficiente de correlación de 0,005, y una significancia de 0,924, tal como se evidencia en la tabla 27.

RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere a la Oficina de Bienestar Social de Electrosur la implementación de campañas de cuidado en espacios cerrados, pues ante la situación crítica del país, es oportuno que se brinde un mensaje de calma y cuidado personal, evidenciando así la responsabilidad que tiene la empresa con la sociedad.

Segundo: Se sugiere al cuerpo directivo de Electrosur controlar constantemente las medidas preventivas, ya que es sencillo dejar de aplicarlas, cabe resaltar que, la irresponsabilidad de un colaborador o usuario puede afectar a más personas a su alrededor, por ello, la organización debe dar el ejemplo acerca de los cuidados y mantener en constante control las medidas preventivas y brindar seguridad a todos los usuarios.

Tercero: Se sugiere al cuerpo directivo de Electrosur considerar el uso de aplicativos móviles para recibir alertas de pérdidas de conexión no intencionales, esto genera una capacidad de respuesta mayor y satura las líneas de comunicación, en el caso de ser viviendas específicas con problemas energéticos, una alerta por el aplicativo puede generar la alerta de atención y ubicar enseguida la vivienda con GPS; cabe resaltar que, ante el aislamiento social muchas empresas han implementado nuevos canales de atención para asegurar la continuidad de sus servicios.

Cuarto: Se sugiere al cuerpo directivo de Electrosur implementar medidas asociadas al comportamiento individual de los trabajadores respecto a la higiene general, en un ámbito laboral como en sus actividades cotidianas, actividades como el lavado de mano, distanciamiento social, uso de mascarilla y evitar compartir alimentos.

Quinto: Se sugiere al cuerpo directivo de Electrosur impulsar la atención no presencial siempre que sea posible, a su vez promover el uso de cita previa o atención telefónica, a fin de evitar la aglomeración de personas en puntos de atención presencial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcazar, S. C. (2011). *Plan de contingencias en la empresa de seguros.*

http://www.servidor-gestisqs.com/ub/web/wp-content/themes/twentythirteen/cuadernos-pdf/20_Sergi_Casas_i_del_Alcazar._Plan_Contingencias.pdf

Argandoña, R. A. (2021). *Aplicacion del procedimiento de atención de reclamos y su relación con la satisfaccion desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad de Tacna, 2019.* Tesis de Maestría, UNJBG.

http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4215/305_2021_fernandez_argandona_raj_espg_maestria_en_gerencia_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bertocchi, J. R. (2017). Conocimiento de las medidas de bioseguridad en personal de salud. *Scielo.*

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400009

Capaquira, J. M. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa regional de servicio público en electricidad - Electrosur S.A. en el distrito de Tacna, año 2018.* Tesis de pregrado, UNJBG

http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3826/1665_2019_capaquira_colque_jm_fcje_ingeneiria_comercial.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración.* México: Mc Graw Hill.

COEECI. (17 de junio de 2020). *Perú: frente a la crisis sanitaria Covid-19 urge la acción inmediata de la cooperación y la solidaridad con las poblaciones más vulnerables*. Coordinadora de entidades extranjeras de cooperación internacional: <https://www.coeeci.org.pe/peru-frente-a-la-crisis-sanitaria-covid-19-urge-la-accion-inmediata-de-la-cooperacion-y-la-solidaridad-con-las-poblaciones-mas-vulnerables/>

Corrales, J. A. (25 de julio de 2019). *Servicio al cliente: ¿qué es y por qué es un pilar de las empresas exitosas?* <https://rockcontent.com/es/blog/servicio-al-cliente/>

Croese, L. (2017). *Estudio sobre la satisfacción que tiene el cliente con respecto a la atención brindada en el área de atención al cliente de Electrosur en Tacna, 2014 y 2015*. Obtenido de Universidad Privada de Tacna: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/446/1/Croese-Garcia-Luigi-Enrico.pdf>

El Comercio Perú. (07 de Setiembre de 2020). *Bono Electricidad 160 soles: En este LINK verifica si eres uno de los nuevos beneficiarios de Osinergmin*. <https://elcomercio.pe/respuestas/bono-electricidad-160-soles-como-saber-si-estoy-entre-los-nuevos-beneficiarios-de-osinergmin-link-plataforma-osinergmin-subsidio-160-soles-coronavirus-martin-vizcarra-revtli-noticia/>

Electrosur. (2020). *Plan de contingencia operativo para asegurar la continuidad del servicio de energía eléctrica durante la vigencia del estado de emergencia COVID-19*. <https://www.else.com.pe/else/media/2468/plan-de-contingencias-covid-19-ver-2-1.pdf>

EMASES. (2020). *Plan de contingencia frente a Covid-19 (Coronavirus)*.

<https://www.emasesa.com/wp-content/uploads/2020/03/Plan-de-Contingencia-frente-a-COVID-192020200324v8Reducida-2.pdf>

Fernandez Argandoña, R. A. (2021). Reclamos y satisfacción del sector empresarial respecto al servicio eléctrico en la zona sur del Perú. *Iberoamerican Business Journal: Revista de Estudios Internacionales*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8063395>

Figueroa, J. J. (2014). "Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos". <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>

Galli, C. (2019). *Contingencia y necesidad en la razón política moderna*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.

Gestión. (21 de julio de 2020). *Economía peruana caería hasta 15% el 2020 si no hay segunda ola de contagios, según el BCP*. <https://gestion.pe/economia/pbi-economia-peruana-caeria-hasta-15-el-2020-si-no-hay-segunda-ola-de-contagios-segun-el-bcp-noticia/>

MTC. (16 de Marzo de 2020). *Gobierno dispone el cierre de las fronteras durante estado de emergencia nacional por 15 días*. <https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/108949-gobierno-dispone-el-cierre-de-las-fronteras-durante-estado-de-emergencia-nacional-por-15-dias>

Gómez, O. L., & Ruiz, S. (2020). *El servicio y la experiencia del cliente en tiempos de pandemia*. Obtenido de Universidad Católica de Colombia: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25736/1/ENSAYO%20MOVILIDAD%20TECNICA%20INTERNACIONAL.pdf>

Illera, L. E., & Illera, J. (2016). *Política empresarial*. Colombia: Editorial CESA.

Kenner & Taylor. (2009). *Control Interno. 4ta*. Argentina: Cosmos.

Larrea, J. (2016). *Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el hospital central de la fuerza aerea del Perú durante Setiembre - Noviembre 2015*.

http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/452/Larrea_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lemus, J. A., & de la Garza Carranza, M. (2019). *Las prácticas de gestión empresarial, innovación y emprendimiento: factores influyentes en el rendimiento de las firmas emprendedoras*.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052019000100357

Levy, A., & Carrasco, J. (2020). *Calidad y confiabilidad de los servicios electricos en America Latina*. Banco Interamericano de Desarrollo:

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Calidad-y-confiabilidad-de-los-servicios-electricos-en-America-Latina.pdf>

Linares, A. G. (2021). *Conocimiento y prácticas de autocuidado frente al Covid-19 en vendedores de un mercado del distrito de Comas, Lima, 2020*. Universidad Mayor de San Marcos.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16663/Rodriguez_la.pdf?sequence=1

Macedo, J. L., Del Castillo, R., Fernandez, E., & Perea, C. (2019). *Efecto del incremento de reclamos por consumo de energia electrica de clientes de la empresa Electro Oriente S.A-Tarapoto, año 2019*. Tesis de Universidad

Cesar Vallejo:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35768/B_Aguilar_MJL-Del%20Castillo_FR-Fern%C3%A1ndez_CEC-Perea_RJCD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Machaca, J. M. (2019). *El nivel de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnológicas desarrolladas por Osinergmin y su impacto en la calidad de servicio público de electricidad en la región de Cusco en el año 2018*. Tesis de Universidad San Martín de Porres: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5946/mercado_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maquera, A. G. (2018). *La percepción de la responsabilidad social empresarial y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2018*. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/705/Asqui-Maquera-Anai.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, L. M. (2007). *Consideraciones Teóricas sobre la Atención al Cliente*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ciel>

Oscategui, J. E., & Esteban Cardenas, O. (2018). *Factores de atención al cliente y el marketing de servicios en el Banco de Crédito del Perú, Distrito de Yanacancha, Pasco, 2017*. <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/415/1/TESIS%20%20OSTERLI%20Y%20JHONATAN%20correguido.pdf>

Pacheco, J. (2021). *Teoría de la contingencia*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/la-teoria-de-la-contingencia/>

- Parasuraman, Ziethaml, & Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Perez, A. M. (2016). *Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400009
- MINSA. (2020). *Resolución Ministerial N° 448-2020/MINSA*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/744524-448-2020-minsa>
- Riquelme, M. (09 de Julio de 2020). *¿Qué son las políticas de empresa?* <https://www.webyempresas.com/politicas-de-la-empresa/>
- Saldaña, D. M. (2017). *Gestion de calidad de la atencion al cliente y la satisfaccion en la micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restauranye: Caso restaurante "La Rinconada" en la ciudad de Huarmey, 2016*. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11939/SATISFACCION_%20CANO_SALDANA_DORIS_MARGARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Tapia, E. P., Perales Ortiz, G., Quezada, A., & Torres Pereda, P. (2020). Salud y seguridad laboral: intervención educativa en trabajadores de limpieza en áreas de investigación. *Scielo*. <https://scielosp.org/article/spm/2019.v61n5/657-669/>

- Tavira, E. G., & Rosales Estrada, E. (2016). *Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Análisis y reflexión teórica.*
<https://www.redalyc.org/pdf/870/87041161004.pdf>
- Treviño, J. G., Macías Hernández, B., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México.* Scielo:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- Vidal, J. P. (2020). *Pandemia de COVID-19 y Estado: Hacia una nueva la configuración administración-Estado.* Scielo.
<https://www.scielo.br/j/cebape/a/VkdM9rXbSKhthLHr97KSCGm/?lang=es>
- Yomayuza, D. F. (2019). *Plan de continuidad de negocio como base del éxito organizacional.*
<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/4635/00004908.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable e indicadores	Técnicas e instrumento
General	General	General		
¿De qué manera las políticas de contingencia se relacionan con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020?	Determinar la relación que existe entre las políticas de contingencia con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.	Las políticas de contingencia se relacionan de manera significativa con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.	<p>Variable independiente “Políticas de contingencia”</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manejo de medidas preventivas. Manejo de medidas de continuidad Manejo de medidas de control Manejo de medidas de organización de trabajo 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica o pura</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental de corte transversal</p> <p>TECNICA</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta online <p>INSTRUMENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario online <p>POBLACION</p> <ul style="list-style-type: none"> 438,047 usuarios <p>MUESTRA</p> <ul style="list-style-type: none"> 384 usuarios
Específicos	Específicos	Específicos		
1. ¿De qué manera las medidas preventivas se relacionan con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020?	1. Determinar la relación que existe entre las medidas preventivas con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.	1. Las medidas preventivas se relacionan de manera significativa con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.	<p>Variable dependiente “Atención de usuarios”</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fiabilidad Seguridad Elementos tangibles Capacidad de respuesta Empatía 	
2. ¿De qué manera las medidas de continuidad de servicios se relacionan con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020?	2. Determinar la relación que existe entre las medidas de continuidad de servicios con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.	2. Las medidas de continuidad de servicios se relacionan de manera significativa con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.		
3. ¿De qué manera las medidas de control se relacionan con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la	3. Determinar la relación que existe entre las medidas de control con la atención de usuarios residenciales por	3. Las medidas de control se relacionan de manera significativa con la atención de usuarios residenciales		

emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020?

4. ¿De qué manera las medidas de organización de trabajo se relacionan con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020?

parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

4. Determinar la relación que existe entre las medidas de organización de trabajo con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

4. Las medidas de organización de trabajo se relacionan de manera significativa con la atención de usuarios residenciales por parte de ElectroSur S.A. durante la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en las regiones de Tacna y Moquegua, 2020.

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Tipo	Escala/ Likert
Variable Independiente: Políticas de contingencia	Son lineamientos o reglas que se orientan a mantener el orden involucra a todos los colaboradores que participan en los procesos de la empresa. (Kenner & Taylor, 2009)	Medidas preventivas	<ul style="list-style-type: none"> - Guía para prevenir el coronavirus. - Acciones de prevención y control. - Medidas de organización del trabajo. 	Ordinal	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4.De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.
		Medidas de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades técnico-comerciales - Suspensión de plazos de procesos - Medidas dispuestas por el gobierno. 		
		Medidas de control	<ul style="list-style-type: none"> - Mecanismo de prevención y control - Preparación de personal - Distanciamiento físico social - Recurso de prevención y control - Desinfección de instalaciones 		
Variable dependiente: Atención de usuarios	Acciones que desarrolla y estructura una empresa, el cual tiene como	Medidas de organización de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Control y monitoreo de salud - Trabajo remoto - Actividades de trabajo remoto - Acceso a plataformas de atención 		
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de demora - Interés en la resolución de problemas - Información puntual. 		

objetivo satisfacer las necesidades del cliente e identificar futuras necesidades. (Muñoz, 2007)	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez de servicio y atención - Vocación de ayuda - Disposición de respuesta
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad de transacciones. - Amabilidad de personal. - Resolución de preguntas.
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo tecnológico. - Instalación cómoda. - Presencia de atención.
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individual. - Horario de atención - Disposición a las necesidades.

Anexo 3. Instrumentos

CUESTIONARIO

Buen día, en esta oportunidad estamos llevando a cabo una investigación, para la cual requerimos su colaboración, siguiendo las instrucciones y contestando el cuestionario usted nos brindara la información requerida.

Sea totalmente imparcial en la elección de su respuesta, recuerde que la información que proporcione será totalmente confidencial y anónima.

DATOS GENERALES

A1.- Edad

18 a 24 años	25 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 años a mas
--------------	--------------	--------------	--------------	---------------

A2.- Género

M	F
---	---

A3.- Estado Civil

Soltero (a)	Casado (a)	Conviviente	Divorciado (a)	Viudo (a)
-------------	------------	-------------	----------------	-----------

Marque con un (X) la alternativa que crea conveniente, donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

POLÍTICAS DE CONTINGENCIA		1	2	3	4	5
MEDIDAS PREVENTIVAS						
B1.-	Considera que la información preventiva difundida por ElectroSur S.A. fue ideal para conservar los protocolos de bioseguridad.					
B2.-	Las acciones de prevención le transmiten seguridad.					
B3.-	Considera que el personal se encuentra capacitado para afrontar el estado de emergencia.					
B4.-	Ha notado control en las medidas preventivas impartidas por ElectroSur S.A.					
B5.-	Los usuarios acogen con satisfacción las medidas de prevención.					
MEDIDAS DE CONTINUIDAD						
B6.-	Su servicio eléctrico no se ha visto suspendido durante el estado de emergencia.					
B7.-	Ante una situación atípica con el servicio ha recibido la atención esperada.					
B8.-	Los plazos de pago han sido suspendidos ante el estado de emergencia.					

B9.-	Considera que ElectroSur S.A. ha cumplido cabalmente lo dispuesto por el gobierno.					
B10.-	Considera que la continuidad de servicio de ElectroSur S.A. fue ideal ante el estado de emergencia.					
MEDIDAS DE CONTROL						
B11.	Existen mecanismos para asegurar el cumplimiento de las orientaciones sobre prevención y control del COVID -19 y vigilar y evaluar su aplicación.					
B12.	El personal está formado para prestar un servicio respetando las medidas de prevención y control del COVID -19.					
B13.	Se respeta el distanciamiento físico social durante el proceso de servicio.					
B14.	Se cuenta con los recursos necesarios para aplicar las medidas de prevención y control de COVID -19 (EPP, gel hidroalcohólico y desinfectante de manos.					
B15.	Se cumple con el aforo mínimo de personas en las instalaciones de servicio y administración.					
B16.	Se realizar un mantenimiento y limpieza de las instalaciones constante con el fin de reducir la probabilidad de contagio.					
MEDIDAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO						
B17.	Ha percibido que la oficina de bienestar social realiza el control y monitoreo diario de la salud de los trabajadores.					
B18.	Considera que se ha priorizado y aplicado el trabajo remoto en los trabajadores mayores de 60 años.					
B19.	Considera que se han determinado las actividades que pueden desarrollarse de manera remota.					
B20.	Ha percibido que se brinde acceso remoto a sistemas, plataformas o aplicativos informáticos para que los trabajadores desarrollen sus funciones.					

ATENCIÓN DE USUARIO		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
C1.-	El trabajador proporciona sus servicios de acuerdo con la normatividad, de manera correcta e inmediata.					
C2.-	El trabajador cuenta con el conocimiento oportuno para responder las preguntas de los clientes.					
C3.-	Cuando Ud. tiene problemas, el trabajador muestra sincero interés por resolverlo.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
C4.-	El personal brinda servicio con prontitud al mantener informado al cliente sobre cuando se realizara el servicio					
C5.-	Ante una reconexión o falla técnica, ElectroSur S.A. acudió de manera rápida para solucionarlo.					
C6.-	El personal está preparado para responder las solicitudes del cliente.					
SEGURIDAD						
C7.-	El personal inspira confianza al cliente.					
C8.-	El personal es consistentemente cortés.					
C9.-	La conservación de los protocolos por parte del personal crea un ambiente de seguridad.					

ELEMENTOS TANGIBLES						
C10.-	Los espacios se encuentran correctamente equipados cumpliendo los protocolos de bioseguridad.					
C11.-	El personal se encuentra utilizando los implementos de bioseguridad.					
C12.-	Los materiales utilizados han sido previamente desinfectados.					
EMPATÍA						
C13.-	El personal comprende las necesidades específicas del cliente.					
C14.-	El personal trata al cliente de manera comprensiva.					
C15.-	El personal brinda un horario de atención conveniente.					

Enlace encuesta online: <https://forms.gle/neU732K6Ud41vYDz9>

Anexo 4. Base de datos

A1	A2	A3	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	
3	2	3	4	2	2	1	2	2	1	2	3	2	4	3	2	4	4	2	2	5	2	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	1	4	4	4	
3	1	3	5	5	1	1	2	2	1	2	4	5	4	4	2	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5
3	2	3	4	2	5	1	2	2	2	1	3	4	2	2	4	4	4	5	1	5	5	4	4	3	1	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	
3	2	3	5	4	1	1	2	2	2	1	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	1	4	5	4	5	
4	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	5	1	4	4	4	5	2	1	2	5	2	4	1	5	2	5	2	2	2	4	3	5	5	1	2	4	2	
4	1	3	1	4	1	1	2	2	1	1	5	1	4	2	2	5	4	5	2	4	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	2	4	4	1	1	4	1	
4	1	3	1	3	3	1	2	2	2	2	3	1	4	2	2	4	4	5	4	4	5	5	1	2	4	4	1	1	1	1	2	4	3	1	1	1	1	
4	2	3	5	5	4	1	2	2	2	1	5	5	2	2	4	5	3	4	4	5	4	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	
3	2	3	5	5	5	1	2	1	1	5	3	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	
4	1	3	5	5	3	1	2	2	1	2	5	5	2	4	4	5	4	2	2	4	2	4	5	2	5	5	5	5	3	5	3	2	4	5	3	5		
4	1	3	5	5	2	1	2	1	1	2	4	5	4	4	2	5	4	5	2	5	4	4	5	1	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	
3	2	3	5	5	3	1	2	1	3	1	3	5	4	4	5	5	4	2	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	
3	2	3	5	5	2	1	2	2	1	2	3	4	3	5	2	5	5	3	3	5	5	3	4	5	2	2	4	4	4	5	4	3	3	3	5	3	5	
4	1	3	4	5	1	1	2	1	3	2	2	4	4	4	1	5	5	5	2	5	2	4	4	5	1	5	4	4	4	5	4	3	5	3	4	3	4	
4	2	3	4	4	2	1	4	1	3	2	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	1	4	3	4	
3	2	3	2	4	4	1	4	1	1	2	5	1	2	4	4	5	4	2	1	3	2	3	1	2	3	5	3	2	2	5	3	3	5	1	2	4	2	
3	1	3	2	4	4	1	4	1	1	4	4	1	5	5	4	5	4	5	2	4	5	4	1	1	4	5	3	2	2	2	3	4	3	1	2	2	2	
4	2	3	5	5	4	1	4	2	2	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	2	4	5	5	4	5	
3	1	3	5	5	2	1	4	1	1	5	4	5	4	5	2	4	4	4	2	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	
4	1	3	5	1	5	1	4	1	1	4	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	4	3	5	3	5	1	5	5	5	2	5	4	4	5	5	4	5	
3	1	3	5	5	4	1	2	1	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	2	5	3	4	5	5	4	5	
3	2	3	5	5	4	1	2	2	2	1	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	2	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	
3	1	3	5	4	3	1	2	2	1	2	4	5	4	2	4	4	2	4	1	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	1	3	5	5	5	1	2	2	1	5	4	5	4	4	1	5	4	4	2	4	1	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	
2	1	3	5	5	4	1	2	1	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	

3	2	3	5	5	5	1	2	1	3	2	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	
3	2	3	4	5	5	1	2	2	1	4	4	4	2	4	2	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4
3	2	3	4	4	1	1	2	1	4	1	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	1	2	4	4	4
3	1	3	4	3	4	1	2	1	1	3	4	4	4	4	4	3	5	2	2	5	5	4	4	1	4	3	4	4	4	5	4	1	2	2	4	4	4
3	1	3	4	3	3	1	2	1	2	1	5	4	4	2	4	4	4	3	2	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	2	2	2	4	5	4
3	2	3	4	5	5	1	2	1	4	2	4	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	4	5	4
2	2	3	4	4	5	1	2	1	2	3	4	4	3	5	2	4	2	4	1	5	5	4	3	2	3	5	4	4	4	5	4	4	4	1	4	5	4
4	2	3	4	5	5	1	2	1	3	3	3	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	2	3	2	4	4	3	3	1	4	4	2	1	4	5	4
2	2	3	3	5	3	1	2	2	1	4	5	1	4	4	1	5	4	1	1	5	3	4	2	3	4	5	4	2	2	4	3	5	2	1	3	5	3
3	2	3	3	5	1	1	2	1	1	3	5	1	4	2	5	5	5	4	3	4	4	4	2	5	5	4	3	2	2	5	3	5	4	1	3	5	3
4	2	3	5	1	4	1	2	2	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	1	3	1	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5
2	2	3	5	5	5	1	2	2	5	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5
4	1	3	5	5	5	1	2	2	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
3	1	3	5	2	1	1	2	2	5	1	5	5	3	4	3	4	4	5	2	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
3	2	3	5	5	2	1	2	1	5	2	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	5
3	1	3	5	5	5	1	2	1	3	4	4	5	2	4	2	5	4	5	1	4	4	2	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
4	1	3	5	5	4	1	2	1	5	1	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	1	2	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5
3	1	3	5	4	1	1	2	1	3	2	4	5	4	4	4	5	4	2	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5
2	1	3	5	2	1	1	2	1	1	3	5	5	4	5	2	5	5	5	2	5	5	4	5	2	2	3	5	5	4	5	5	3	2	4	5	4	5
2	1	3	5	4	5	1	2	2	4	3	4	5	4	4	4	5	2	5	2	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	5
4	2	3	5	4	4	1	2	1	5	2	4	5	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	1	4	5	4	3	5	4	5
2	2	3	5	5	5	1	2	2	5	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	2	2	4	2	5	5	4	4	4	5	4	2	2	3	5	4	5
2	1	3	5	5	2	1	2	2	1	3	3	4	4	4	4	5	4	5	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	4	5
3	1	3	4	1	5	1	2	2	4	1	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	1	3	4	4	4	4	
2	2	3	4	5	5	1	2	1	5	2	4	4	4	2	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4
2	1	3	4	5	1	1	2	1	3	2	4	4	1	5	2	4	2	4	4	5	2	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4
4	1	3	4	2	1	1	2	2	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	2	5	2	4	4	4
3	2	3	4	5	3	1	2	1	3	3	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	5	4	5	3	2	4	5	4	4
2	1	3	4	4	2	1	2	2	3	2	5	4	4	4	2	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	2	2	4	5	4

3	2	3	4	5	4	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	
3	2	3	4	4	4	1	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	5	4		
3	1	3	4	5	3	1	2	1	5	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	2	3	1	5	4	4	4	4	5	5	2	4	5	4			
3	1	3	4	5	4	1	2	1	2	2	5	2	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	2	1	4	5	4	3	3	5	4	4	2	1	4	5	4	
4	1	3	3	4	5	1	2	1	2	2	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	5	5	2	1	5	5	4	2	2	2	3	5	5	1	3	3	3	
4	2	3	3	3	4	1	2	1	5	1	4	2	5	2	2	5	4	5	1	5	5	4	2	1	3	3	4	2	2	2	3	5	4	1	3	3	3	
3	2	3	2	1	1	1	2	1	1	3	5	1	5	4	2	5	2	5	5	5	4	4	1	2	1	1	2	2	2	5	2	1	3	1	2	2	2	
4	1	3	2	3	5	1	2	1	3	2	4	1	2	4	2	5	4	4	5	4	2	4	1	4	3	3	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	3	
3	1	3	2	3	1	1	2	2	5	3	3	1	5	2	4	5	4	4	5	5	5	4	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	1	2	2	3	
3	1	3	2	2	4	1	2	2	4	3	2	1	4	2	2	5	4	4	2	5	5	4	1	2	5	1	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	
2	1	3	2	1	3	1	2	2	2	2	3	1	4	4	2	5	4	3	1	5	2	4	1	5	2	3	2	2	2	1	2	5	2	1	2	2	3	
2	1	3	2	4	1	1	2	2	2	2	5	1	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	1	5	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	
4	2	3	2	3	5	1	2	1	5	2	2	1	4	3	1	5	3	4	2	5	5	5	1	1	5	4	1	2	2	4	2	4	4	1	2	2	4	
4	2	3	1	1	3	1	2	1	3	1	3	1	4	4	1	5	4	5	5	4	3	5	1	1	3	4	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	4	
2	2	3	5	5	2	1	2	2	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	1	5	2	1	5	5	4	4	
2	1	3	5	5	2	1	2	2	1	4	5	5	4	4	2	5	4	5	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	
2	1	3	5	4	5	1	2	2	5	2	4	5	3	4	4	5	2	2	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
3	2	3	5	4	4	1	2	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	
4	1	3	5	3	1	1	2	1	1	2	5	5	4	2	2	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	3	4	
4	2	3	5	5	5	1	2	2	4	4	4	5	4	4	2	5	5	5	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5
4	2	3	5	5	3	1	2	2	2	5	4	5	4	4	1	4	4	5	2	5	5	2	5	2	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	
4	2	3	5	4	1	1	2	2	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	2	5	4	5	5	5	4	5	1	1	4	5	3	5	
4	1	3	5	2	4	1	2	2	2	5	5	5	4	4	2	3	4	5	5	5	2	4	5	4	5	2	5	5	5	1	5	4	1	4	5	3	5	
3	2	3	5	5	4	1	2	1	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	
3	1	3	5	5	2	1	2	1	4	3	4	5	5	4	1	5	4	2	5	4	4	4	5	4	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
3	1	3	5	5	2	1	2	1	5	2	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	1	5
3	1	3	5	4	4	2	2	2	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	2	5	2	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5
3	1	3	5	5	1	2	2	1	5	2	5	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	2	5	5	4	3	5	2	3	
3	1	3	5	4	5	2	2	1	3	2	5	5	4	2	1	5	5	5	2	5	2	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	1	3	5	1	3		

4	2	3	5	4	4	2	2	1	4	4	4	5	5	2	4	5	2	5	2	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	2	3		
4	2	3	5	4	4	2	2	1	3	5	4	5	4	2	3	5	5	4	2	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	1	5	
3	1	3	4	2	4	2	2	1	4	2	2	4	3	4	4	5	2	4	1	4	2	5	4	5	3	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	2	3		
3	1	3	4	5	5	2	1	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	4	5	2	4	3	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4		
3	2	3	4	5	4	2	1	2	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4
4	1	3	4	5	4	2	1	1	5	2	5	4	5	4	2	4	4	5	1	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	
2	2	1	4	5	2	2	1	2	1	4	5	4	5	4	4	5	4	5	1	4	4	2	4	2	5	2	4	4	4	5	4	1	5	3	4	4	4	4	
4	2	1	4	1	2	2	1	1	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	1	2	4	4	4	4	
3	2	1	4	4	5	2	1	1	4	4	4	4	4	4	1	5	4	1	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
2	2	1	4	4	5	2	1	2	4	3	5	4	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	2	4	4	4	4	4
4	2	1	4	4	2	2	1	2	4	2	5	4	4	4	2	1	5	4	4	3	5	5	2	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	2	4	4	4	4
3	1	1	4	2	2	2	1	2	1	5	5	4	4	5	4	5	4	4	2	4	2	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	3	5	2	4	4	4	5	
4	1	1	4	5	2	2	1	2	4	1	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	5
4	2	1	4	4	5	2	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5
4	1	1	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5
3	1	1	4	3	4	2	1	2	2	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	2	4	2	4	2	4	4	5
3	2	1	4	2	2	2	1	2	3	2	5	4	4	5	1	5	5	4	2	5	2	4	3	4	5	5	4	4	4	2	4	5	5	2	4	4	4	4	
4	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	
2	2	1	4	5	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4
3	1	1	4	4	5	2	1	1	3	3	5	4	5	4	1	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	2	4	2	4	2	4	4	4
3	2	1	4	4	5	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
4	1	1	4	4	5	2	1	2	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	1	4	4	4	4	
4	1	1	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	1	4	4	4	4	
3	1	1	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	1	4	4	4	4	
4	2	1	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	2	5	1	5	4	5	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
4	2	1	4	4	4	2	1	1	4	4	4	3	4	2	2	5	5	1	2	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	1	4	4	4	4	
3	1	1	4	4	4	2	1	1	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	4	4	4	4	
4	1	1	4	3	2	4	1	1	3	3	5	3	4	4	1	4	4	5	4	5	4	4	3	5	2	2	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4	4	4	
4	1	1	4	5	4	4	1	2	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	5	5	4	3	3	3	4	2	4	1	4	4	4	4	

3	2	1	4	5	3	4	1	2	2	2	5	3	4	3	1	5	4	4	1	5	2	4	2	3	4	5	4	3	3	3	4	3	5	1	4	4	4
3	1	1	4	5	2	4	1	1	1	4	4	3	4	4	2	5	4	2	1	3	2	4	2	1	2	3	4	3	3	4	4	3	2	1	4	4	4
2	1	1	3	4	1	3	1	2	4	2	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	5	4	4	4	2	2	5	3	5	5	1	3	3	3
4	2	1	5	4	5	5	1	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	
4	2	1	5	4	5	4	1	1	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	
3	2	1	5	4	4	4	1	2	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	2	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	
3	2	1	5	4	4	4	1	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
3	1	1	5	5	5	2	1	2	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
3	2	1	5	5	2	2	1	2	3	3	4	5	2	2	2	5	4	2	4	5	1	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	2	1	5	4	5	2	1	1	5	2	4	5	4	4	1	4	4	2	4	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
3	2	1	5	4	5	2	1	2	4	4	4	5	4	4	1	5	4	2	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	2	2	4	5	5	
4	1	1	5	1	1	2	1	2	2	4	4	5	2	2	4	5	4	3	5	4	4	2	5	5	3	2	5	5	5	2	5	3	4	4	5	5	
3	2	1	5	5	1	2	1	2	4	2	5	5	5	4	1	4	5	1	4	4	2	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5		
3	1	1	5	5	1	2	1	1	3	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	2	4	5	5	
4	1	1	5	4	4	2	1	1	4	4	4	5	5	2	4	3	4	5	4	4	2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	
3	2	1	5	4	2	2	1	2	5	4	4	5	1	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	
3	2	1	5	2	2	2	1	2	4	3	5	5	4	5	3	5	3	5	2	4	2	4	5	1	3	3	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	
2	2	1	5	5	4	2	1	1	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	
4	1	1	5	5	4	2	1	2	4	4	4	5	4	4	1	5	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	
3	2	1	5	5	1	2	1	1	5	3	5	5	4	2	4	4	2	2	1	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	
4	2	1	5	4	5	2	1	2	4	4	4	5	3	3	4	5	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	
2	1	1	5	4	4	2	1	2	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	
4	2	1	5	4	2	2	1	1	3	5	4	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	
4	1	1	5	4	3	2	1	1	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	1	4	3	5	5	
4	2	1	4	5	5	2	1	1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	2	1	4	5	5	2	1	2	4	4	4	4	5	4	1	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
2	1	1	4	5	4	2	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	1	1	4	5	4	2	1	1	4	5	4	4	2	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4
4	2	1	4	4	4	2	1	2	4	3	5	4	5	4	4	4	4	2	1	5	1	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	

4	1	1	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	1	4	2	2	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	
4	2	1	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	
2	1	1	4	5	5	2	1	1	5	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	2	4	2	5	2	4	4	4	
3	2	1	4	5	5	2	1	1	5	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	
4	1	1	4	5	5	2	1	1	4	4	5	4	5	4	2	3	2	5	2	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	
4	2	1	4	5	5	2	1	2	4	4	5	4	4	4	2	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
3	1	1	4	5	4	2	1	1	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	
3	1	1	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	
4	1	1	4	4	4	4	1	1	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
4	2	1	4	4	4	4	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
4	2	1	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4
3	1	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
3	2	1	4	4	3	4	1	1	5	3	5	4	2	2	4	5	2	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	1	4	2	5	2	4	4	4	
4	2	1	4	4	5	4	1	2	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	
4	2	1	4	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	
3	2	1	4	5	4	4	1	1	4	2	5	4	4	5	4	5	3	5	1	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	1	2	4	4	4		
4	2	1	4	5	1	4	1	2	4	2	5	4	2	2	1	5	5	2	4	3	4	4	3	4	5	2	4	4	4	3	4	3	1	2	4	4	4	
3	2	1	4	4	5	4	1	2	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4		
4	1	1	4	4	5	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	1	4	4	4	
3	1	1	4	4	5	4	1	2	4	4	5	4	4	4	1	5	4	5	2	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
4	2	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	5	3	2	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
3	1	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	3	5	2	4	5	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
4	1	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	1	4	4	4	
3	1	1	4	4	3	4	1	2	5	2	4	3	2	2	1	5	4	5	3	5	4	2	3	1	5	5	4	3	3	4	4	5	3	1	4	4	4	
3	2	1	4	5	5	4	1	2	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	1	5	5	4	2	3	4	5	4	3	3	1	4	3	3	1	4	4	4	
3	2	1	4	5	5	4	1	1	4	3	5	3	5	4	4	5	2	4	4	5	2	5	2	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	1	4	4	4	
3	1	1	4	5	1	4	1	2	2	3	5	3	4	4	5	5	2	2	2	5	4	4	2	1	5	5	4	3	3	2	4	2	3	1	4	4	4	
3	2	1	3	5	1	3	1	1	5	3	4	2	2	2	1	4	4	4	2	5	4	4	2	4	5	4	4	3	2	5	3	3	3	1	3	3	3	
3	1	1	3	4	5	3	1	2	5	3	4	2	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	2	2	4	5	4	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	

4	1	1	3	1	2	3	1	1	5	3	4	2	4	4	4	5	4	2	5	4	5	2	2	1	2	5	4	2	2	3	3	5	4	1	3	3	3	
3	1	1	3	5	5	3	1	2	5	2	5	1	4	3	5	4	3	2	1	5	5	4	2	5	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3
4	1	1	3	5	2	3	1	2	3	4	4	1	5	5	1	5	4	5	4	3	5	3	2	5	5	5	3	2	2	5	3	3	4	1	3	3	3	
3	2	1	3	5	2	3	1	2	4	4	4	1	4	4	3	5	5	4	1	4	2	4	2	5	3	4	3	2	2	4	3	4	3	1	3	3	3	
4	2	1	3	5	2	3	1	2	1	3	5	1	4	2	5	4	2	3	2	5	5	3	2	3	5	2	3	2	2	2	3	4	3	1	3	3	3	
4	1	1	3	4	5	3	1	1	3	2	5	1	4	4	2	5	5	2	5	3	4	4	1	2	3	5	3	2	2	2	3	4	1	1	3	3	3	
4	2	1	2	2	5	2	1	1	4	2	3	1	4	4	4	5	5	2	4	5	4	3	1	5	4	1	3	2	2	4	3	4	1	1	2	2	2	
2	2	1	2	4	2	2	1	2	1	4	5	1	2	3	4	4	3	4	4	4	2	4	1	4	5	5	2	2	2	1	2	4	5	1	2	2	2	
2	2	1	2	3	5	4	1	2	5	5	3	1	1	4	2	5	4	2	5	5	5	4	1	3	5	4	2	2	2	2	2	4	5	1	2	2	2	
4	2	1	1	5	4	4	1	1	4	1	5	1	5	2	4	5	4	5	1	5	5	2	1	2	5	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	
2	1	1	1	4	3	4	1	1	5	2	4	1	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	1	1	5	2	1	1	1	2	2	5	5	1	1	1	1	
3	1	1	1	1	3	4	1	2	4	4	5	1	4	5	2	3	4	4	4	5	1	3	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	5	1	1	1	1	
3	1	1	1	3	2	4	1	2	3	2	4	1	4	4	4	5	4	5	1	5	5	4	1	1	3	2	1	1	1	3	1	5	5	1	1	1	1	
3	1	1	5	5	4	4	1	1	1	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	2	5	5	5	5	
3	2	1	5	5	3	5	1	2	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	5	3	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	
2	2	1	5	5	3	2	1	2	1	5	4	5	2	5	1	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	1	1	5	5	4	2	1	2	3	3	5	5	4	5	1	5	4	4	5	4	2	4	5	2	4	3	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	
3	1	1	5	4	4	2	1	2	5	5	4	5	5	2	4	4	4	1	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	
3	2	1	5	4	4	2	1	1	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4	2	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	
3	1	1	5	4	4	2	1	1	5	4	4	5	4	3	5	4	2	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
4	1	1	5	4	2	2	1	1	4	4	4	5	4	2	4	4	5	5	2	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
2	1	1	5	4	2	2	1	1	4	1	5	5	4	2	1	4	4	5	2	5	2	4	5	3	5	5	5	5	5	1	5	2	2	5	5	5	5	
4	1	1	5	5	4	2	1	1	5	5	4	5	4	4	1	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	
3	2	1	5	5	3	2	1	2	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	4	5	1	5	4	5	5	5	2	5	4	3	4	5	5	5
2	1	1	5	4	5	2	1	1	5	5	4	5	4	3	2	5	4	4	2	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	2	4	5	5	5	
3	1	1	5	4	5	2	1	2	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	
3	1	1	5	4	4	2	1	2	4	5	4	5	4	4	1	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	
2	2	1	5	2	2	2	1	2	3	5	4	5	4	4	5	5	2	4	1	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	5	5	3	4	5	5	5	5	
3	2	1	5	5	5	2	1	1	3	5	4	5	5	4	4	4	2	4	5	4	2	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	

3	2	1	5	5	5	2	1	1	4	4	4	5	2	4	2	5	4	5	4	4	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5		
3	2	1	5	5	4	2	1	2	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	2	5	2	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	2	2	4	5	5	5			
4	2	1	5	5	3	2	1	1	5	4	5	5	4	4	2	5	4	2	2	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	2	4	5	5	5			
3	1	1	5	5	2	2	1	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	4	4	5	5	5			
4	1	1	5	5	1	2	1	1	5	5	4	5	4	4	5	5	2	3	2	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5			
3	1	1	5	5	1	2	1	2	4	2	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5			
3	2	1	5	4	5	2	1	1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5			
2	1	1	5	4	4	2	1	1	4	4	5	5	5	4	1	5	4	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5			
3	1	1	5	4	4	2	1	1	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5			
3	1	1	5	4	2	2	1	1	4	2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	2	4	5	5	5			
4	2	1	5	4	2	2	1	1	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	2	2	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5			
2	1	1	5	3	2	2	1	1	4	5	5	5	4	4	2	5	2	5	2	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5			
4	2	1	5	5	4	2	1	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5		
3	1	1	5	5	3	2	1	2	5	3	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5			
3	1	1	5	4	5	2	1	2	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5
3	2	1	5	4	5	2	1	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5
4	2	1	5	4	5	5	1	1	5	4	5	5	4	2	2	5	4	5	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5
4	2	1	5	4	4	5	1	1	5	4	4	5	4	2	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5
3	2	1	5	4	4	5	1	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5
3	2	1	5	4	4	5	1	2	4	4	4	5	3	4	4	5	2	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5			
4	1	1	5	4	2	5	1	2	4	3	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5
2	2	1	5	4	1	5	1	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	2	3	3	5	5	5			
2	1	1	5	3	1	5	2	1	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	1	1	3	5	5	5			
3	1	1	4	5	4	4	2	2	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	
4	2	1	4	5	4	4	2	2	4	5	4	4	2	2	1	5	4	5	5	5	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
2	2	1	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	1	1	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4		
3	1	1	4	4	5	4	2	1	4	4	4	4	5	4	4	5	2	2	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	
4	2	2	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	2	2	5	4	5	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4		

4	1	2	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	2	2	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	1	2	4	5	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
3	2	2	4	4	5	4	2	1	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	
2	1	2	4	4	5	4	2	1	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4
2	1	2	4	4	4	4	2	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
3	1	2	4	4	4	4	2	1	4	5	4	4	4	4	1	5	4	5	5	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4
3	1	2	4	5	5	4	2	1	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	2	4	4	4
4	1	2	4	4	5	4	2	2	4	3	5	4	4	4	2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4	
3	2	2	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	1	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	
3	1	2	4	4	5	4	2	1	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	2	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4
3	1	2	4	4	5	4	2	2	4	4	5	4	4	2	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4
2	1	2	4	4	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4
4	2	2	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	2	4	5	2	4	4	5	2	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4
3	2	2	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	2	4	4	4
2	1	2	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	1	5	4	2	1	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	
3	2	2	4	4	5	4	2	2	5	2	4	4	2	5	1	5	4	5	1	4	2	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	
3	2	2	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	4	3	1	5	5	4	3	5	4	2	3	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	
2	2	2	4	4	5	4	2	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	
3	1	2	4	4	5	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	1	4	4	4
2	2	2	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	2	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4
2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4	4	
2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	1	4	4	4
2	1	2	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	1	4	4	4
4	1	2	4	4	4	4	2	1	5	4	4	3	2	4	4	5	4	5	1	4	5	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4
4	1	2	4	4	4	4	2	2	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	1	4	4	4
3	2	2	4	4	4	4	2	2	4	5	4	3	4	4	2	5	4	4	2	5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	1	4	4	4
3	1	2	4	4	4	4	2	1	4	4	5	3	4	2	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4	4
3	1	2	3	5	5	3	2	1	5	4	4	2	4	2	5	4	4	5	5	5	4	4	2	1	4	3	4	3	2	1	4	2	3	1	3	3	3

2	1	1	3	5	4	3	2	1	5	2	5	2	4	4	4	4	5	3	2	5	4	5	2	5	5	3	4	3	2	2	4	2	3	1	3	3	3	
4	1	4	3	5	1	3	2	1	5	2	4	2	5	2	4	5	5	5	1	5	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	1	3	3	3	
2	2	5	3	5	1	3	5	1	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	5	2	4	2	5	4	5	4	3	2	5	3	5	3	1	3	3	3	
4	1	2	3	5	5	3	2	2	4	2	5	2	4	3	4	5	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	5	3	3	2	1	3	3	3	
3	2	5	1	5	4	1	2	2	4	1	5	1	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	1	1	5	5	1	2	2	4	2	4	4	1	1	1	1	
3	1	1	1	5	1	1	2	1	5	3	3	1	4	4	2	5	4	4	4	5	3	4	1	2	4	4	1	1	2	5	2	1	2	1	1	1	1	
3	2	1	5	5	4	5	5	2	2	5	4	5	5	2	5	4	2	1	4	4	5	4	5	4	2	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	
3	1	3	5	5	4	5	2	2	2	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	
4	2	3	5	5	2	5	2	1	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	5	4	3	4	5	5	5	2	5	2	3	5	5	5	5	
2	1	5	5	5	1	5	2	2	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	3	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	
4	1	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	4	2	1	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5
4	2	1	5	5	4	5	2	2	3	4	5	5	4	4	2	5	4	5	1	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	2	5	4	2	5	5	5	5	
3	1	2	5	5	5	5	1	2	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	2	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	2	5	3	3	5	5	5	5	
4	1	3	5	5	4	5	1	1	5	5	4	5	4	2	2	5	4	2	4	4	5	4	5	1	5	3	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	
3	1	1	5	5	4	5	1	2	4	5	4	5	2	4	4	5	5	2	1	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
4	1	3	5	5	2	5	1	2	3	5	4	5	5	2	2	5	2	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5
3	2	5	5	4	5	5	1	2	4	4	4	5	2	2	2	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	
3	1	1	5	4	5	1	1	1	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	
3	2	4	5	4	5	1	1	1	4	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	5	2	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	
4	1	5	5	4	4	1	1	2	4	5	5	5	5	2	1	5	5	5	4	4	2	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	2	4	5	5	5		
2	1	4	5	4	1	1	1	2	5	2	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
3	1	1	5	5	5	1	1	1	4	4	4	5	3	4	2	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	2	2	4	5	5	5	
2	1	5	5	5	5	1	1	2	5	5	4	5	4	4	2	5	2	5	4	5	2	4	5	3	4	4	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5
3	1	1	5	5	5	5	1	1	4	4	5	5	4	5	4	4	2	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
2	2	4	5	5	4	1	1	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	2	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5	2	4	5	5	5	
4	1	3	5	4	5	1	1	2	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	
3	1	2	5	4	2	1	1	1	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5
2	1	2	5	5	5	1	1	1	5	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	
3	2	2	5	5	3	1	5	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5

2	2	2	5	5	2	1	1	2	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	2	5	4	4	5	4	2	5	3	4	3	5	5	5	
2	2	2	5	4	5	1	5	1	4	4	4	5	2	3	4	5	5	4	2	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	2	5	3	5	5	5	
2	2	2	5	4	5	5	5	1	4	4	4	5	4	4	3	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	2	3	5	5	5	
2	1	2	5	4	4	2	5	2	3	5	4	5	5	2	2	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	
1	2	2	5	4	4	2	5	1	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5
1	1	2	5	4	1	5	5	2	5	2	4	4	5	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	2	3	5	5	5	
2	2	2	5	3	2	1	3	1	2	5	4	4	2	4	1	3	4	3	1	5	5	4	4	1	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5
2	2	2	5	3	3	1	3	1	2	5	4	4	3	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	1	4	5	4	3	5	5	5	
2	2	2	4	4	2	1	3	1	5	5	5	4	4	2	3	5	5	1	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4		
1	1	2	4	5	5	1	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4		
1	2	2	4	5	1	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	2	2	4	4	4	
2	1	2	4	4	5	1	3	1	5	2	4	4	5	2	4	5	5	2	2	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4		
2	1	2	4	4	2	2	3	1	3	5	4	4	4	2	4	5	2	5	4	5	5	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	
1	2	2	4	3	3	2	4	2	5	1	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	2	3	2	4	4	4	
1	1	2	4	5	5	2	3	2	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	
1	2	2	4	5	4	2	3	1	5	4	5	4	4	5	2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	
1	2	2	4	5	4	2	3	1	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
1	1	2	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
1	1	2	4	5	2	2	3	1	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	2	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	
1	2	2	4	5	2	2	3	1	5	5	4	4	4	4	2	5	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	2	2	4	4	4	
2	2	2	4	5	2	2	3	2	5	5	4	4	4	5	3	4	4	1	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	4	
2	1	2	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	2	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	
2	2	2	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4
2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4
2	1	2	4	4	4	4	3	1	5	4	5	4	2	4	1	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	
2	2	2	4	5	5	4	3	1	4	2	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	
2	2	2	4	5	4	4	3	1	4	2	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	
1	2	5	4	5	4	4	3	2	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	1	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	
1	2	3	4	5	4	4	3	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	

2	2	5	4	5	4	4	3	1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4				
1	1	4	4	4	4	4	3	2	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	2	5	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4		
1	1	1	4	4	4	4	3	1	5	5	4	4	4	4	2	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	1	4	4	4	
2	2	5	4	4	4	4	2	2	5	3	4	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	2	2	1	4	4	4	
1	1	4	4	4	4	4	3	1	5	4	4	3	2	2	2	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	1	4	4	4	
2	1	5	4	4	4	4	2	2	5	4	4	3	4	2	4	4	4	5	2	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	
2	1	4	4	4	2	4	3	2	4	3	5	3	1	4	4	5	5	5	2	4	4	5	3	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	1	4	4	4	
2	1	2	4	5	5	4	2	2	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	5	4	3	3	3	4	3	5	1	4	4	4	
1	2	2	4	5	4	4	2	2	4	5	4	3	2	4	1	5	4	5	4	4	4	4	2	3	5	3	4	3	3	2	4	5	2	1	4	4	4	
1	1	2	4	5	1	4	2	1	3	5	4	3	4	3	1	5	5	4	4	5	4	5	2	3	4	4	4	3	3	5	4	3	2	1	4	4	4	
2	1	1	4	5	5	4	2	1	4	2	5	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	3	3	5	4	4	2	1	4	4	4	
5	1	3	3	4	4	3	2	2	5	2	4	1	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	1	5	4	4	3	2	2	5	3	3	3	1	3	3	3	
5	2	4	2	1	4	2	2	2	2	4	5	1	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	1	5	2	4	2	2	2	5	2	3	2	1	2	2	2	
5	1	2	1	3	1	1	2	1	4	5	3	1	2	2	4	4	4	2	4	5	5	5	1	3	3	2	1	1	1	4	2	1	5	1	1	1	1	
5	1	3	5	5	4	5	2	1	5	3	5	5	5	2	2	5	4	5	4	5	4	5	5	1	5	4	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	
5	1	5	5	4	5	5	2	2	5	2	5	5	4	4	2	5	4	1	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	
5	1	4	5	5	2	5	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	2	5	2	4	4	5	5	5	
5	1	3	5	4	5	5	1	5	5	4	4	5	4	5	1	5	5	5	2	5	1	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	5	
5	1	3	5	4	2	5	1	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	
5	2	2	5	5	2	5	1	5	4	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	2	5	5	2	4	5	5	5	
5	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	4	5	5	2	4	5	2	4	4	5	5	2	5	1	5	4	5	5	5	2	5	2	3	4	5	5	5	
5	1	3	5	4	3	5	1	5	5	3	5	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	
5	1	3	5	3	1	5	1	5	2	5	5	4	4	4	1	5	4	4	2	5	4	5	4	1	5	5	4	4	4	2	4	3	5	3	5	5	5	
5	2	2	4	4	4	4	1	4	5	5	4	4	5	2	2	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	
5	2	5	4	4	4	4	1	4	4	3	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
5	2	3	4	5	5	4	1	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	
5	2	1	4	4	5	4	1	4	5	5	5	4	4	3	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	
5	2	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	
5	1	4	4	3	3	4	1	4	5	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	

5	2	3	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	2	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	
5	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	2	4	2	5	4	4	2	5	4	5	3	2	5	2	4	3	3	3	4	3	3	1	4	4	4
5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	2	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	1	4	4	4
5	2	5	3	1	2	3	3	3	4	4	5	2	5	4	2	5	4	5	4	4	4	4	2	1	4	4	4	3	2	4	4	3	4	1	3	3	3
5	1	2	3	5	1	3	3	3	4	5	5	2	4	4	1	3	4	4	5	5	2	4	2	5	4	4	4	3	2	5	3	4	2	1	3	3	3
5	2	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	2	2	4	2	5	5	4	4	3	5	4	2	5	4	2	4	2	2	3	3	3	5	1	3	3	3
5	2	1	2	2	1	2	2	2	3	4	5	1	2	4	2	4	4	2	4	4	5	4	1	5	3	4	2	2	2	5	3	4	4	1	2	2	2
5	1	3	2	5	5	2	2	2	3	5	5	1	4	4	2	4	4	3	3	4	5	5	1	4	2	5	1	2	2	4	2	5	5	1	2	2	2
5	2	1	1	3	3	1	1	1	5	4	5	1	4	2	1	5	3	5	3	5	5	4	1	1	3	3	1	1	1	5	1	4	5	1	1	1	1
5	1	3	5	4	1	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	2	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5	5
5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	5	3	4	2	4	5	2	5	2	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	5	5	5
5	1	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5
5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	
5	2	2	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	5	4	2	4	5	5	5
5	1	2	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	3	5	5	5
5	1	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	1	5	4	4	5	4	5	2	4	1	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4
5	1	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
5	2	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	2	2	4	4	4
5	2	5	4	5	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4
5	2	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	2	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4
5	2	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	1	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
5	1	4	3	5	4	3	3	3	5	5	5	2	4	2	4	4	4	4	5	1	5	2	3	3	3	4	3	3	2	4	4	1	1	3	3	3	
5	2	4	3	4	5	3	3	3	4	5	4	2	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	2	3	3	4	4	2	2	4	3	4	2	1	3	3	3
5	1	4	3	5	1	3	3	3	5	4	5	1	3	2	3	5	4	4	2	5	2	3	2	3	4	5	3	2	2	1	3	4	3	1	3	3	3
5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	3	5	4	2	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5
5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	
5	1	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	

5	1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4
5	1	1	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	1	5	5	2	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	
5	1	1	4	5	2	4	4	4	5	5	4	3	4	4	1	5	4	5	5	5	2	4	2	2	5	4	4	3	3	5	4	4	3	1	4	4	4
5	2	1	4	2	2	4	4	4	5	4	5	2	5	4	2	5	3	5	2	4	5	4	2	4	2	4	4	3	3	2	4	3	4	1	4	4	4
5	2	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	2	2	4	1	4	2	4	2	5	2	4	2	5	4	4	4	3	3	1	4	2	4	1	4	4	4
5	2	1	2	2	3	2	2	2	5	5	5	1	3	2	1	5	4	4	5	3	4	3	1	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2
5	1	5	1	2	1	1	1	1	4	5	5	1	4	2	2	4	4	5	4	4	5	5	1	2	5	3	1	1	1	3	2	4	1	1	1	1	
5	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5
5	2	3	4	1	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4
5	2	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	1	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4
5	1	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	2	2	4	4	4	3	3	1	4	4	5	1	4	4	4

