



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Virtualización de Servicios Registrales y Accesibilidad Digital
en los Usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de
Chimbote, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Roncal Alvarez, Johanna Mirella (orcid.org/0000-0003-2747-9536)

ASESOR:

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

CO-ASESOR:

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-5903-4577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

CHIMBOTE-PERÚ

2023

Dedicatoria

A Carmen Regina, mi recordada madre, quien fue y es mi inspiración y ejemplo de constancia, dedicación y amor.

A mi esposo y a mis hijos Rodrigo y Valeria, por el inmenso amor y apoyo incondicional, paciencia y comprensión, a quienes privé de momentos en familia, pero que su vez permitió lograr este paso importante en mi formación profesional.

Johanna Mirella

Agradecimiento

A la vida, como la manifestación suprema de Dios por regalarme cada día una oportunidad para ser mejor persona y profesional; a mi familia, que es el motor que me empuja a ser cada vez mejor; a la Universidad César Vallejo por abrirme las puertas de la virtualidad, a mis maestros que supieron guiar mi formación en un entorno muy complicado a través de las pantallas y a los usuarios registrales que se dieron tiempo en la resolución de los cuestionarios.

La autora.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimiento	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	67

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Asociación entre los niveles de la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios	29
Tabla 2. Niveles de virtualización de los servicios registrales del Registro de Propiedad Vehicular	31
Tabla 3. Niveles de la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular.	33
Tabla 4. Correlación entre el manejo de plataformas informáticas y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular.	35
Tabla 5. Correlación entre el uso de aplicativos y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular	37
Tabla 6. Correlación entre el llenado de formularios electrónicos y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular	39
Tabla 7. Correlación entre los canales de servicio y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular	41
Tabla 8. Correlación de Rho de Spearman entre virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital	43
Tabla 9. Tabla resumen de las hipótesis específicas: correlación Rho de Spearman ente las dimensiones de virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital.	44

Lista de figuras

	Pág.
Figura 01. Dispersión entre las puntuaciones de la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios	30
Figura 02. Niveles de virtualización de los servicios registrales del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, según sus dimensiones	32
Figura 03. Niveles de la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular, según sus dimensiones.	33

Resumen

El objetivo fue determinar la relación que existe entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022. El estudio fue básico, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transeccional, correlacional. Se trabajó con una muestra de 177 usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de la ciudad de Chimbote durante el período agosto-octubre del 2022. Para recolectar datos se utilizó la encuesta y mediante la aplicación de los instrumentos: Cuestionario para medir la variable: “Virtualización de servicios registrales” y Cuestionario para medir la variable: “Accesibilidad digital de los usuarios”, se recolectaron datos, que fueron analizados mediante tablas de frecuencia, diagramas de barras, tablas de contingencia y la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Entre sus resultados se determinó que el nivel de virtualización de los servicios registrales es percibido por el 63.8% de los usuarios en el nivel medio y a la vez el nivel de la accesibilidad digital es percibido por el 64.4% de los usuarios en el nivel regular. Concluyendo, que existe una correlación positiva de nivel alta ($Rho=0.786$) y significativa ($p\text{-valor}=0.000$ inferior al 1%) entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital.

Palabras clave: Virtualización, servicios registrales, accesibilidad digital, propiedad vehicular.

Abstract

The objective was to determine the relationship between the virtualization of registration services and digital accessibility in users of the Chimbote Vehicle Property Registry, 2022. The study was basic, with quantitative approach and experimental design, cross-sectional, correlative. We worked with a sample of 177 users of the Vehicle Property Registry of the city of Chimbote during the period August-October 2022. To collect data, the survey was used and through the application of the instruments: Questionnaire to measure the variable: "Virtualization of registry services" and Questionnaire to measure the variable: "Digital accessibility of users", data were collected, which were analyzed using frequency tables, bar charts, contingency tables and Spearman's non-parametric Rho test. Among its results, it was determined that the virtualization level of registry services is perceived by 63.8% of users at the middle level and at the same time the level of digital accessibility is perceived by 64.4% of users at the regular level. In conclusion, there is a positive correlation of high level ($Rho=0.786$) and significant ($p\text{-value}=0.000$ less than 1%) between the virtualization of registry services and digital accessibility.

Keywords: Virtualization, registration services, digital accessibility, vehicle property.

I. INTRODUCCIÓN

Dado el actual proceso globalizador, que demanda el uso de tecnologías de información y comunicación, y tomando en cuenta que los Estados deben ofrecer servicios de calidad a sus ciudadanos, resulta imprescindible analizar el proceso de virtualización de servicios registrales, el mismo que viene dándose con mayor intensidad producto del aislamiento obligatorio producido por la Covid 19, en ese sentido, es preciso que las instituciones públicas garanticen plataformas y sistemas que sean accesibles a sus usuarios, dado que no todos poseen las habilidades y competencias necesarias para hacer uso de las mismas, lo que conlleva a que estos se vean excluidos o deban costear gastos extras para su realización.

El proceso de actualización de la administración pública se fundamenta en el esquema de gestión por resultados que redundan al servicio de la ciudadanía y en un procedimiento de gestión de la transformación. Para el efecto, modernizar la gestión pública resulta la perspectiva de un gobierno dirigido a la ciudadanía, que es unitario, eficaz, desconcentrado, abierto e inclusivo. Pero no solo basta modernizar el aparato público, sino además contar con ciudadanos preparados para hacer uso de estos servicios; por ello la alfabetización digital es importante y necesario de modo que permitirá incluir a los ciudadanos en la modernización de la gestión pública reduciendo la actual brecha digital existente (Conexión ESAN, 2018).

A nivel internacional, 12 naciones iberoamericanas que hacen parte de la IberoReg, firmaron este año, la Carta de Lima sobre los registros públicos y las tecnologías de la información, comprometiéndose a incrementar actividades para asegurar el cambio tecnológico de su sistema registral, en provecho de los ciudadanos, y poner en funcionamiento medios de contribución internacional en el combate contra el crimen transnacional organizado y el lavado de activos. No obstante, en la misma se remarca, que, si bien las TIC son instrumentos que favorecen a la ciudadanía, no obstante, no reemplaza el trabajo mental del registrador, núcleo de la seguridad judicial preventiva (IRIB, 2020).

El registro electrónico no debe suponer la erradicación de la función registral ni de los convencionales postulados de calidad de los sistemas registrales, y tampoco suponer la desaparición del asiento registral; sin embargo, si tiene que implicar el traslado de la fe pública registral del libro en papel al asiento electrónico firmado por los registradores, elaborado partiendo de una información de calidad sobre el cual hay un directo compromiso de los registradores y que posibilita al mismo tiempo un empleo exacto, preciso e inmediato de la información. Debemos superar el concepto de registro puramente informatizado, que es el que existe actualmente, y llegar al auténtico registro electrónico. Ello es lo que posibilita ahorrar costos que podrían repercutir de manera directa en las gestiones públicas y de manera indirecta en la ciudadanía (Angulo, 2015).

Como señala Unión Internacional de Telecomunicaciones la accesibilidad y la carencia de capacidades digitales todavía son algunas de las barreras más trascendentes para adoptar y utilizar de manera eficiente la web, de manera que tienen que tratarse estos tópicos con el propósito de que más individuos puedan intervenir y avanzar en la economía digital. Los desperfectos de asequibilidad y accesibilidad se deben a una conexión lenta o insuficiente, al costo de la conectividad y a la carencia de contenidos convenientes en la lengua local, siendo que dichos obstáculos están asociados a la edad, sexo, alguna discapacidad, posición socioeconómica y geográfica (Martínez, Mata y vega, 2021).

En Latinoamérica, actualmente el ochenta y cinco por ciento de cada servicio registral que se otorgan en la demarcación de Buenos Aires, que reúne a dieciséis millones de pobladores, se realiza virtualmente y se remiten bajo firmas digitales; diariamente se efectúan ocho mil tramitaciones. De igual modo, la nación ecuatoriana por medio de la Dirección Nacional de los Registros Públicos, desarrolla una red de atención mixta (en papel y digital) y progresa hacia la virtualización de cada servicio para cubrir cada requerimiento de sus clientes. Mientras que en Colombia el desafío es de igual modo conseguir una atención a los usuarios cien por ciento digitalizada (IRIB, 2020).

En el caso peruano, frente al estado de emergencia generado por la pandemia, la Sunarp implementó servicios en los trámites que registran una mayor demanda por parte de la ciudadanía y que tienen mayor impacto en la reactivación

económica del país, lanzando como parte de dicho proceso, la nueva Tarjeta de Identificación Vehicular Electrónica (TIVE). Asimismo, el usuario puede efectuar su trámite de transferencia o de inmatriculación del vehículo sin necesidad que este se acerque a las oficinas para recoger el documento, pudiendo obtener el resultado en línea. Se puso a disposición, el sistema de seguimiento de títulos mediante la página web, lo que evita la afluencia de público a las oficinas registrales y, por ende, minimiza el riesgo de contagios, tanto para los usuarios como para los usuarios que laboran de manera presencial (Buendía, 2020).

La digitalización de los servicios y las nuevas plataformas implementadas por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos contribuyen a garantizar y facilitar las prestaciones al público usuario a nivel nacional de manera ágil, sencilla y segura. Asimismo, la virtualización de las tramitaciones registrales por medio de los canales digitales de la Sunarp brinda beneficios en tema de precaución de los fraudes y simplificación administrativa. Sin embargo, en tanto no estén dadas las condiciones los trámites virtuales o formularios electrónicos como es el caso del D. S. 02-2021-JUS, no deberían ser virtuales, sino dar opción a trámites físicos para facilitar el acceso a las personas que no están preparados o no posean competencias digitales.

En la ciudad de Chimbote, como en muchas otras ciudades del país los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular deben realizar una serie de trámites para estar en regla con las disposiciones que publica el MTC, tales como el cambio de propietario, cambio de placa, u otros similares que deben ser realizados a través de los registros públicos, motivo por el cual deben acudir a las oficinas y otros deben realizarlos vía internet; el problema se inicia justamente con estos últimos, dado que gran parte de los usuarios que en su mayoría son transportistas cuenta solo con estudios primarios o secundarios, y no poseen competencias digitales que les permita realizar dichos trámites de forma exitosa, motivo que los lleva a valerse de tramitadores, teniendo que pagar un dinero extra a las tasas de los trámites y hasta en ocasiones siendo estafados por estos.

El registro prácticamente ha automatizado casi todos los servicios, sin embargo, existen muchos usuarios que no están capacitados para entrar al mundo de los trámites digitales y virtuales. En consecuencia, la digitalización de los

servicios registrales en Chimbote, así como en las demás oficinas registrales trae consigo la creación de una brecha entre aquellos que saben manejar los sistemas informáticos y aquellos que no. En el caso concreto de los trámites de cambio de características y duplicado de duplicado de tarjeta de propiedad que se realiza en Registros Públicos (SUNARP), mucha gente que no sabe manejar las herramientas tecnológicas debe recurrir a terceras personas y pagar montos adicionales para acceder al servicio registral, por lo que utilizar este mecanismo perjudica principalmente a los analfabetos digitales.

La situación mencionada, sumada al vacío teórico respecto del tema, conllevan a realizar este estudio, puesto que el mismo busca conocer con mayor detalle como la virtualización de los servicios registrales viene vulnerando el derecho de los usuarios, dado que restringe a muchos de estos la accesibilidad digital al Registro de Propiedad Vehicular, ya sea por sus limitados conocimientos o por la carencia de instrumentos tecnológicos, situación palpable en la Oficina Registral de Chimbote; razón por la cual es preciso que los trámites registrales puedan realizarse indistintamente en forma presencial y virtual, de manera que todos los usuarios puedan realizar los mismos sin dificultad alguna, eligiendo el canal que mejor se adecuó a su realidad. Por otra parte, si bien es cierto que las instituciones públicas demandan la modernización de los servicios públicos, estas deben darse de manera gradual, ajustándose a la realidad educativa del país.

En relación a la problemática antes expuesta, se propone como pregunta de estudio: ¿Qué relación existe entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022?

La investigación se justifica porque la virtualización de cada servicio ofrecido para los organismos públicos demanda nuevos conocimientos informáticos en los usuarios, así como el uso de hardware, programas, aplicaciones, herramientas de búsqueda de datos disponibles en entornos electrónicos. En esa perspectiva es necesario que el Estado haga llegar esta novedosa cultura digital a la mayor cantidad de personas, lo que implica un desafío relevante para cada sector involucrado, teniendo que ser uno de los ejes transeccionales que orientasen los regímenes educativos y comunicativos del gobierno.

Sumado a lo expuesto, este estudio además se justifica: Teóricamente, dado los grandes avances tecnológicos, es preciso que el Estado adopte políticas tomando en consideración la imperante realidad en materia de conocimiento sobre las TIC. Esto, permitiría avanzar hacia una sociedad más informada y asequible, donde los usuarios de los servicios públicos puedan ejercer sus derechos plenamente, no viéndolos limitados debido a la falta de habilidades digitales que les imposibilita explorar los beneficios que ofrece la virtualidad en la tramitación.

Desde la práctica se justifica, puesto que, si bien el uso de la tecnología en las instituciones públicas permite mejorar y simplificar los trámites administrativos volviéndolos más ágiles y eficientes, se debe también tomar en consideración que no todos los usuarios se hallan preparados para asumir una vertiginosa digitalización de los servicios, quedando excluidos de los mismos y debiendo recurrir a terceros para su uso. En consecuencia, es preciso que la virtualización de los servicios registrales se de forma progresiva y mixta, dando la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a través de distintas formas a los trámites requeridos.

La relevancia social, si bien las instituciones públicas no pueden permanecer alejadas de las tendencias digitales, esta no debe ser vista como la única opción posible, sino como una forma complementaria que contribuya a la eficiencia de los procesos, permitiendo que todos los usuarios de los servicios tengan el mismo derecho en el acceso. La tecnología digital manifiesta cuestiones positivas y negativas para el Perú, por un lado, la integración y apertura hacia una sociedad globalizada y por otro, amplía la brecha entre aquellos que no poseen las capacidades digitales, por tal razón, es preciso que las instituciones cuenten con los medios y recursos necesarios para garantizar los servicios a todos sus usuarios.

Metodológicamente, el presente estudio se justifica puesto que permite medir dos variables poco estudiadas, pero de gran relevancia para la sociedad, por ello este estudio permitirá proponer instrumentos que permitan medirlas, siendo los mismos confiables y válidos, pudiendo ser usados en otros estudios similares. Asimismo, los resultados podrán ser comparados y cotejados con otros

estudios dado el rigor científico de la investigación, la misma que se realizó cumpliendo los pasos del método científico.

Como objetivo general se establece: Determinar la relación que existe entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022. Mientras que, como objetivos específicos, tenemos los siguientes: O1. Identificar el nivel de virtualización de los servicios registrales del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022; O2. Identificar el nivel de la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022. O3. Determinar la relación que existe entre el manejo de plataformas informáticas y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022. O4. Determinar la relación que existe entre el uso de aplicativos y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022 O5. Determinar la relación que existe entre el llenado de formularios electrónicos y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022. O6. Determinar la relación que existe entre los canales de servicio y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

La hipótesis propuesta señala que: Existe relación significativa entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022. En tanto que como hipótesis específicas se establece: H1. Existe relación significativa entre el manejo de plataformas informáticas y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022. H2. Existe relación significativa entre el uso de aplicativos y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022 H3. Existe relación significativa entre el llenado de formularios electrónicos y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022. H4. Existe relación significativa entre los canales de servicio y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Distintos estudios previos se han seleccionado en esta investigación, se encuentran a nivel internacional, De Grande (2020) en el artículo cuyo objetivo fue crear un instrumento para dar seguimiento a lo largo de un año la disposición del servicio de una serie de páginas estatales de servicios y datos públicos. El estudio es de tipo proyectivo, se realizó un monitoreo durante 12 meses sobre 59 páginas dependientes del gobierno nacional, la medición se llevó a cabo a partir de las 0:00 horas del 1 de enero del 2017 hasta las 23:59 del 31 de diciembre de la misma temporada. Se concluyó que las páginas dependientes del Gobierno nacional presentaron un desempeño bastante menor a diferencia de las otras páginas incluidas como referencias, ya sean estos medios de comercio electrónico, de prensa o sitios de la dirección de la urbe de Buenos Aires. Buen número de los errores registrados no pueden atribuirse sin más a restricciones de la infraestructura nacional, tal como un débil abastecimiento de electricidad o de conexión. Inclusive si estos factores estuviesen presentes, resulta evidente que otros campos de actividad consiguen superponerse con superior éxito a estos factores del Gobierno nacional.

López (2021) en su tesis que tuvo como objetivo estudiar el modo en como los individuos con discapacidades interaccionan con el servicio de gobierno electrónico y la reiteración de su utilización, los factores físicos y digitales que obstaculizan o motivan su intervención por medio de programas o plataformas para teléfonos inteligentes. El estudio fue proyectivo, para recolectar datos del plan de gobierno electrónico y futura evaluación, en las que se emplearon 3 instrumentos: información estadística de organizaciones internacionales y nacionales, encuestas y equiparación de planes (benchmarking). Se usó como muestra individuos con discapacidades del sector metropolitano de Guadalajara de 15 a más años. Se concluyó que el gobierno electrónico es una base esencial para diseñar y poner en funcionamiento procedimientos rápidos, transparentes y sistematizados, que permiten a la ciudadanía tener acceso a canales de tramitología y datos eficientes, ahorrando tiempo, optimizando recursos y consiguiendo una óptima calidad de vida dentro de la comunidad. Sin embargo, el gobierno electrónico podría representar una barrera, al no elaborarse o ponerse

en funcionamiento interfaces gráficas apropiadas y fundamentadas en estándares de desarrollo de programa, lo que conllevaría a infringir y violar las facultades de los individuos con discapacidades, es por esa razón que es imprescindible disponer de un marco de trabajo y disposiciones sostenidos que sean de utilidad para guiar la realización de interfaces gráficas y servicios electrónicos inclusivos.

Holm (2020) en su artículo cuyo objetivo fue analizar como la digitalización ha logrado abrir perspectivas totalmente nuevas para el ámbito estatal de Estonia. El estudio es de tipo cualitativo, se usó el análisis documental, la revisión fue del periodo de los últimos 25 años. Se concluyó que la digitalización puede parecer un sendero unidireccional hacia un buen futuro, sin embargo, ineludiblemente aparecerán barreras inesperadas. La dependencia de las ciencias aplicadas y de las redes de información puede incidir de manera significativa en los procedimientos de formulación de regímenes. En la situación de Estonia, ha existido ciertos supuestos en donde no se han tomado o se han pospuesto determinaciones políticas debido a que se ha contemplado que su desarrollo habría implicado el previo menester de transformaciones lentas y costosas en las redes de información. En consecuencia, aparte de las problemáticas de manipulación de las redes sociales, la tecnología de la información puede transformarse, en la praxis, en otra problemática para tomar determinaciones políticas y para el funcionamiento de la democracia. Dichas problemáticas pueden ser prevenidas o, por lo menos, administrar, sin embargo, eso no altera el hecho de que hubiesen sido imprevisibles al inicio de la travesía. Este concepto de aprobar lo desconocido en ciertas ocasiones podría ser contradictorio con la perspectiva del auditor clásico, en donde se espera certidumbre.

Ranchordás (2020) en su artículo que tuvo como objetivo contribuir a diferentes corrientes de la literatura: primero, al estudio del gobierno al proporcionar conocimientos interdisciplinarios sobre el diseño inclusivo de los servicios públicos; en segundo lugar, al campo emergente de investigación sobre ciudadanía digital, llamando la atención sobre las habilidades requeridas para comprometerse con el gobierno digital; y tercero, a la comprensión de las nuevas tecnologías digitales. Metodología de tipo exploratorio, su diseño es estudio de casos, usó la revisión documental. Se concluyó que un número creciente de

servicios públicos se está volviendo digital. Sin embargo, no todos los ciudadanos de naciones desarrolladas o en vías de crecimiento tienen la alfabetización digital, los medios económicos o la capacidad física o mental para interactuar con la tecnología digital de la misma manera. Esta preocupación es particularmente visible entre los grupos vulnerables de ciudadanos que desconfían de la digitalización y la creciente deshumanización de los servicios públicos y del derecho público. Los enfoques existentes de lo digital de hecho, el gobierno está amplificando los problemas políticos y socioeconómicos de larga data, generando desigualdades.

Singh y Chobotaru (2022) en el artículo cuyo objetivo fue investigar la brecha digital en Canadá relacionada con los accesos a los servicios gubernamentales en línea. Esta investigación utiliza datos de la Encuesta canadiense de uso de Internet (CIUS) de 2018 realizada por Estadísticas de Canadá, con un tamaño de muestra de 13 810 personas en Canadá, se utilizó un modelo logístico binario. Se concluyó aquellos en áreas rurales, mujeres, jóvenes y mayores, aquellos que no pueden hablar inglés o francés y en hogares de bajos ingresos son determinantes de la falta de uso de los servicios gubernamentales en línea. En general, el mal resultado del acceso del gobierno en línea refleja la posición decreciente de Canadá en el índice mundial de gobierno electrónico. Además, un análisis comparativo con otras jurisdicciones exitosas, como Escandinavia, muestra que Canadá continúa rezagado en la utilización de Internet y los servicios de gobierno electrónico entre el segmento marginado de la población. Por lo tanto, se justifica un programa nacional más sólido y específico para abordar este problema. Los resultados destacan la necesidad de desarrollo de infraestructura y acceso equitativo para cerrar la brecha digital.

Larsson (2020) en el artículo que tuvo como objetivo examinar un sistema digital automatizado que brinda servicios públicos. Explora cómo los límites de tales sistemas pueden conducir a una calidad de servicio desigual y cargas adicionales para los ciudadanos que no están cubiertos por sistemas automatizados. El estudio es de enfoque cualitativo, diseño de estudio de casos, el conjunto de datos de este estudio fue de 109 724 eventos cada uno de los cuales tenía un solicitante único, cada caso pertenecía a uno de los 197 rastros

posibles. Se concluyó que los datos de registro y los sistemas informáticos automatizados en el gobierno pueden crear desigualdad en la calidad del servicio, debido que a la ciudadanía de bajos ingresos se le exige de manera desproporcionada que presenten la solicitud manualmente. El estudio aborda preguntas sobre por qué los sistemas automatizados no cubren a todos los ciudadanos y los posibles desafíos generados por esta exclusión cuando los gobiernos confían en los sistemas informáticos para ofrecer programas de bienestar. Estas son consideraciones importantes, ya que la digitalización del gobierno está innovando cada vez más con sistemas automatizados para brindar servicios públicos. En Ese orden, debemos considerar que la creación de un servicio gubernamental automatizado debe diferenciar a los usuarios y servicios que pueden ser automatizados de aquellos que no pueden hacerlo.

A nivel nacional, se localizaron los estudios de Huamán y Medina (2022) en el artículo que tuvo como objetivo revisar los conceptos de transformación digital y estrategias de implementación; comprendiéndose además los enfoques para la evaluación y medición de los resultados. El tipo fue revisión bibliográfica, se usaron base de datos de revistas arbitradas (Scielo, Proquest, Redalyc, Google académico y Scopus) concernientes al último lustro. Se concluye que la digitalización tiene que ser considerada como una posibilidad para optimizar la gobernanza, por medio de la reorganización de los servicios públicos, empleando de manera intensiva las ciencias aplicadas digitales con el propósito de aumentar su eficiencia y efectividad para conseguir el confort digital de la ciudadanía y ahorros sustanciales. El cambio digital, al mismo tiempo, requiere como una condición necesaria que se disminuya las brechas en los ambientes digitales e informáticos, en cuanto a la infraestructura de comunicaciones de calidad como en la masificación de ésta. A causa de las brechas que existen, la sociedad digital en la nación peruana se encuentra en procedimiento de creación.

Custodio (2021) en la tesis cuyo objetivo fue establecer la asociación entre calidad de servicios y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba – 2021. La investigación fue bajo una metodología básica, no experimental, descriptiva correlacional, de corte transeccional, la muestra fueron 102 clientes de la mencionada institución, la

técnica fue la encuesta. Se concluyó hay vínculo positivo bajo entre la calidad de servicios y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba – 2021, con una correlación de Rho Spearman de 0,365 entre las dos variables de investigación y una significancia de 0,000 lo que es inferior a 0,01, con lo cual se precisa la existencia de asociación significativa. Asimismo, posee un 13.31 % de dependencia entre cada variable de investigación. El grado de las dimensiones de la brecha digital es: en cuanto al acceso, es regular con un cincuenta y cuatro por ciento. Con relación a uso, es malo con un cincuenta y tres por ciento.

Mendoza y Delgado (2022) en el artículo cuyo objetivo fue detallar, interpretar la conducta del gobierno digital en un escenario de transformaciones y crisis ocasionado por el coronavirus en lo que con relación al acceso de web y obstáculo digital. El método que se utilizó fue buscar información por medio de bases de datos de estudios científicos en Scopus, Scielo, Redalyc, Science Direct. Entre los resultados se halló que en el departamento Loreto solamente el 34.1% tiene acceso al ciberespacio en lo correspondiente a población de seis años a más y en viviendas solamente el 23.5%, de esta cantidad solamente el 1.84% posee línea activa con internet móvil y el 78.7% cuenta con acceso a celulares en consecuencia solamente el veinte por ciento por lo menos posee un ordenador en su vivienda. Se concluyó, que la aceptación del gobierno digital en la demarcación nacional y subnacional, avanza a pasos lentos, por falta de profesionales calificados para organizar, elaborar y crear un gobierno digital que sea provisional desde un gobierno electrónico. Las TIC son el mecanismo esencial para trascender la transformación al progreso tecnológico, adoptando una novedosa cultura tecnológica en la utilización de estos instrumentos con el propósito de generar consciencia con relación a las brechas digitales y posibilitar los accesos a la web como menester básico y en especial como parte fundamental para un estado digital.

Maldonado (2021) en la tesis cuyo objetivo fue establecer la asociación entre la digitalización documental y la agilización de procedimientos de administración en la Zona Registral N° III-Sede Moyobamba. El estudio fue tipo básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional y transeccional, la muestra fue de 37

servidores públicos, la técnica fue la encuesta. Los resultados del estudio definieron que el grado de digitalización documental fue medio en 41%, asimismo, las dimensiones de procesos y normativa, manifiestan un nivel malo, entre tanto las dimensiones de soporte técnico y cultura de la organización, manifiestan un nivel regular, la agilización de procedimientos administrativos fue malo en treinta y ocho por ciento, asimismo la dimensión de organización, manifiesta un nivel malo, entre tanto las dimensiones planeación, dirección y control, presentan un nivel regular, llegando a la conclusión de que hay asociación significativa entre la digitalización documental y la agilización de procedimientos administrativos en la Zona Registral N° III-Sede Moyobamba, a causa de que el coeficiente de Spearman fue de 0,979 (correlación positiva muy alta) y un p valor equivalente a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); asimismo, solamente el 95.84 % de la digitalización documental incide en la agilización de procedimientos de administración.

Por lo que se refiere al marco conceptual de la investigación, sobre la variable virtualización de servicios registrales, se puede señalar que viene a ser la implementación de novedosos servicios en línea que permitan agilizar la atención que se otorga a los ciudadanos en los diversos trámites. El usuario podrá efectuar sus trámites sin necesidad de acercarse a las oficinas físicas para recoger sus documentos puesto que estos estarán en línea (Buendía, 2020). De acuerdo con la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, los organismos tienen que anteponer la virtualización y disponer la digitalización de tramitaciones, servicios y otros, del mismo modo que herramientas no presenciales; además tienen que valorar y poner en funcionamiento, de modo progresivo, la digitalización de tramitaciones por medio de ventanilla virtual y fomentar la simplificación administrativa, con la finalidad de disminuir el traslado de los ciudadanos a los organismos públicos.

La virtualización es un modo de gestionar las aplicaciones y la maquinaria de una institución, posibilitando una sencilla gestión, disminución de tiempo para acceder a un programa informático y disminución de cantidad de servidores. Actualmente los organismos públicos requieren ser innovadores, y las demandas tecnológicas tiene que estar acordes cada día más, por tal razón requieren disponer de herramientas y medios que posibiliten una efectiva gestión de la

tecnología (Chambi, 2017). Puede ser definida como una expresión que existió para llevar a cabo procesos, actividades y trabajos del mundo real, y ellas representarlas o desarrollarlas en el interior de un entorno artificial inspeccionado. La virtualización es la utilización de software y hardware para generar la percepción de que uno o más organismos existen, pese a que los organismos realmente, no se encuentran presentes físicamente (Villacís, 2021).

La virtualización de los servicios se proyecta en la probabilidad técnica de presentación, procesamiento y expedición de trámites por vías no presenciales, comprendiendo los documentos sujetos a registración; el empleo de estos nuevos instrumentos ayuda a la mejor realización de las funciones registrales, añadiéndole los elementos de accesibilidad con trazabilidad, rapidez, facilidad y transparencia, y permitiendo la integración con distintas entidades, lo cual redundará en un servicio óptimo y rapidez con los ciudadanos (Consejo Federal de Registros de la Propiedad Inmueble, 2019).

El modelo de la virtualización de los servicios registrales fue elaborado por la autora del estudio, tomando como referencia la Resolución Ministerial N° 103-2020 de la Presidencia del Consejo de Ministro, en la que la implementación de los servicios en línea implementados por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp), dio inicio a un procedimiento de digitalización de los trámites que registran una mayor demanda de la ciudadanía, esto debido a que durante la pandemia la virtualización de los servicios registrales contribuyó a preservar la salud de las personas, en vista que facilitó la realización de trámites desde casa, mediante una PC o cualquier dispositivo móvil; acercando los servicios registrales a la comunidad, en especial a las poblaciones que viven en zonas apartadas y en condición de pobreza. Para ello implementó aplicativos, plataforma, firma digital, formularios electrónicos y canales de atención (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020).

Entre las dimensiones seleccionadas para esta variable, se tiene:

Dimensión 1: Manejo de plataformas informáticas estatales; La plataforma informática es un sistema que sirve como base para el funcionamiento de módulos de software y hardware con los cuales tiene compatibilidad. El mencionado

sistema se encuentra determinado por un estándar en torno de una estructura de hardware y una plataforma de software, al determinar plataformas se determinan las clases de arquitectura, red operativa, lenguaje de programación o interfaz de usuarios compatibles (Bueno, 2013). Son empleadas para adquirir, almacenar, procesar, distribuir y recuperar información y datos, por tal razón, son de considerable relevancia para las instituciones, asimismo da velocidad y dinamismo en el desarrollo de sus tareas, tanto para la realización de sus procedimientos internos, del mismo modo que para atender al usuario (Triana, 2019).

Dimensión 2: Uso de aplicativos; los aplicativos son una clase de programas informáticos elaborados como instrumento para posibilitar al usuario llevar a cabo una o diversas clases de tarea. Ello las distingue primordialmente de otras clases de programas como las redes operativas (que hacen operar a la computadora), las utilidades (que llevan a cabo actividades de mantenimiento o de utilización general), y el lenguaje de programación (con el que se generan las aplicaciones o programas informáticos) (Andonaire, 2020).

Dimensión 3: Llenado de formularios electrónicos; un formulario electrónico es un instrumento adecuado para captar datos de modo organizado de un usuario anónimo o registrado, lo cual posibilita instanciar nuevas tramitaciones o procedimientos e informar a los individuos implicados. El formulario electrónico es un formulario que ha sido digitalizado para ser empleado en ordenadores o bien es un formulario creado desde su inicio con un ordenador. Una red de formularios electrónicos le posibilita: visualizar, llenar, comprobar, grabar, enviar e imprimir información con su ordenador (Insignia, 2017).

Dimensión 4: Canales de servicio; de igual modo conocidos como puntos de acceso, es el medio a través del cual los usuarios usan los distintos servicios prestados por los organismos o instituciones. Esta clase de medios poseen una importancia de elevado rango en lo relacionado a la calidad de la atención, debido a que la utilización correcta de estos canales contribuye a ampliar la cobertura de los servicios que brinda las entidades del Estado, del mismo modo que posibilita la gestión de tramitaciones, atender diferentes conjuntos y reforzar el acceso a los datos (Secretaría de Gestión Pública Perú, 2015). En los organismos, de manera

continúa se manifiestan posibilidades para mejorar, lo cual genera que el desarrollo de esta se vea reforzado por los canales de atención, de igual modo posibilitan al organismo o institución mejorar su imagen de adelanto tecnológico.

En relación a las teorías asociadas con la variable Virtualización de servicios registrales se tiene a la Teoría del proceso de información, la cual señala que la organización es considerada como un sistema que se encarga de procesar datos, en la cual tanto los individuos como las ciencias aplicadas desarrollan la obtención, evaluación, interpretación, conversión y compartición de los datos; tanto a nivel intrínseco de la institución como con el ambiente extrínseco. La demanda de proceso de información incrementará frente a la existencia progresiva de la complejidad, incertidumbre y ambigüedad, bien en el interior de la institución o en el ambiente, el incremento de la rapidez de transformación en el ambiente, además generará un aumento en los menesteres de proceso de datos de la institución. La gran penetración de las TIC en las instituciones, genera variaciones en la naturaleza de la labor y en las particularidades requeridas de la fuerza laboral para realizar este (Arias y Albesa, 2003).

Teoría de la economía de las organizaciones; indica que existen riesgos y costos, vinculados a la organización con demás instituciones externas. Los riesgos y costes existen debido al reconocimiento y desarrollo de convenios con instituciones externas, por la obtención de datos externos y por asegurar la organización y el control a largo plazo. Por ello, las TIC van a posibilitar, disminuir los costos de transacciones y optimizar la gestión de los peligros operacionales inherentes a la asociación, incidir sobre los tiempos, naturaleza y grado de detalle de los datos compartidos entre instituciones y reducir los costos de organización. Se fundamenta en la existencia de costes de coordinación, centrándose en los costes de coordinación externos (costos de transacciones). Estos costos, se encuentran asociados en considerable medida, con la adquisición, evaluación, compartición y utilización eficiente de los datos. Las TIC agilizan las decisiones de calidad, más rápidas, y participativas, independientemente de la cantidad de niveles jerárquicos implicados (Arias y Albesa, 2003).

En tanto que para la variable accesibilidad digital de los usuarios, puede definirse como la probabilidad de que toda persona usuaria, empleando cualquier

explorador o cualquier ciencia aplicada para navegar en la web, pueda ver cualquier página y conseguir una completa y absoluta comprensión de los datos contenidos en esta, como además poseer la completa y total capacidad de interaccionar en la página por sí misma, sin confrontarse con obstáculos tecnológicos. En el escenario del ciberespacio, la accesibilidad hace a la tecnología de ordenadores y otros múltiples dispositivos tecnológicos, como celulares, tabletas, etc., y los recursos de Internet útiles para más individuos. De igual modo es importante considerar que las herramientas y aplicaciones que se usan para la conexión a internet permitan de igual manera el acceso (Balbinder, Toledo y Prado, 2021).

La accesibilidad digital hace referencia a que los ambientes digitales como páginas web, aplicativos o plataformas se encuentren desarrollados, en su programación y diseño, con juicios que permitan el acceso al superior número y variedad de individuos probables, independientemente de sus competencias técnicas o dispositivos (Abichain y Milanes, 2021). La accesibilidad digital es un rasgo del diseño de un sitio o programa Web. Ella posibilita que, los usuarios puedan percibir, comprender, explorar e interaccionar con el ciberespacio de un modo bastante más accesible, asimismo contribuye además en contenido. La accesibilidad digital favorece a más usuarios, servicios e instituciones probables, razón por la que tiene como finalidad conseguir que los sitios web sean utilizados por la máxima cantidad de individuos, con independencia de sus saberes o competencias individuales y los rasgos técnicos del equipo empleado para tener acceso al ciberespacio (Cataldo y Castillo, 2020).

La accesibilidad digital es reconocida como una facultad humana fundamental para la libertad de expresión, la cual involucra abastecer de conexión a todos los pobladores lo que necesita eludir barreras de toda clase: económicas principalmente, geográficas e indudablemente políticas (Berrios y Rojas, 2014).

El modelo de la accesibilidad digital de los usuarios, se fundamenta en el trabajo realizado por la Organización de los Estados Americanos (OEA), conocido como "Accesibilidad digital en la era del Covid-19 y sus efectos en las américas", en el mismo se establecen 4 Principios que determinan una plataforma Web asequible, a saber: apreciable, factible, clara y robusta; siendo que cada uno

posee distintas percepciones que ayudan a evaluar su aplicación y al mismo tiempo, los puntos de verificación en la accesibilidad del sitio. Asimismo, señala, que las páginas web de sitios accesibles cambia de manera correcta al reproducirse, en otros navegadores y dispositivos pese a las físicas, sensoriales y cognitivas del usuario o las barreras existentes de la tecnología y del entorno de trabajo existentes. Ello Incluye la participación de personas con discapacidad, así como a los individuos con infraestructuras comunicativas o habilidades tecnológicas no avanzan o individuos con navegadores de texto, lenta conexión, restringida en el tiempo, etc. (Balbinder, et al., 2021).

Entre las dimensiones seleccionadas para esta variable, se hallan: Dimensión perceptible: el contenido de la página web tiene que estar disponible o ser apreciable para los sentidos de las personas usuarias (vista, audición y/o tacto). También es importante que el contenido pueda ser adaptable: capaz de ser mostrado de formas distintas sin perder ni datos ni organización; y que sea distinguible: que permita identificar lo más y menos importante dentro de él. Por ejemplo, los menús más importantes deben ser fácilmente identificables en la navegación por teclado, así como debe haber diferentes alternativas para diferenciar texto de enlaces y distinguir los mensajes de error (Balbinder, et al., 2021). Señala que todos los datos, como de igual modo, los elementos de la interfaz presentada en el ciberespacio, deben estar obligatoriamente en forma en que el usuario comprenda el contexto de estos. En este principio expresa 4 directrices que se desarrollan, como: el texto alternativo, el cual indica que no irá todo textualmente, de tal modo que manifiesta alternativas como caracteres más grandes, lenguaje oral, o un lenguaje que comprenda símbolos que haga más fácil entenderlo (Chucuri, 2022).

Dimensión operable: los elementos de la interfaz de personas usuarias y la navegación deben ser manejables. Esto implica tener un control de la totalidad de funciones y menús desde el teclado; que proporcione tiempo suficiente a las personas usuarias para leer y emplear el contenido; que entregue formas para apoyar a las personas usuarias a explorar, a buscar contenidos y a definir dónde se encuentran estos, sin esfuerzo indebido (Balbinder, et al., 2021). La interfaz presentada a los usuarios y su experiencia navegando debe ser manejable, nos

dispone del mismo modo de 4 directrices como un teclado asequible que posibilita tener un control de las funciones desde este, un periodo suficiente que consiga leer y emplear los contenidos mostrados al usuario, expresa además, acerca de ataques epilépticos, el que, el sitio asegura que los contenidos mostrados no produzcan el mismo y como punto final menciona la navegación en donde señala que el sitio brinda formas de apoyo al usuario a explorar y que busca contenidos (Chucuri, 2022).

Dimensión comprensible: los datos y los procedimientos de las personas usuarias tienen que ser entendibles. Esto implica que tanto el contenido como la forma del escrito deben ser entendibles por todas las personas; que la forma de emplear los sitios web sea previsible; generar soporte y corrección de errores (Balbinder, et al., 2021). Este principio indica que los datos o contenido como, de igual modo, los procedimientos que los usuarios lleven a cabo serán comprensibles, hace referencia a 3 directrices que el principio desarrollaría, como el que es legible, mismo que se refiere al escrito, de este modo hace que sea legible y comprensible explica, asimismo, es previsible, da un aspecto y una forma para que el sitio web sea visible, como último patrón expone la asistencia en el ingreso de información en la que, el usuario de ayuda evitará y arreglará las equivocaciones (Chucuri, 2022).

Dimensión robustez: el contenido tiene que tener la suficiente robustez para que pueda interpretarse de manera correcta por una considerable diversidad de agentes de usuario, comprendiendo ciencias aplicadas de asistencia. Debe ser compatible con toda la gama de agentes de personas usuarias actuales y futuras, abarcando las tecnologías de asistencia (Balbinder, et al., 2021). Expresa de manera directa que el contenido que presente nuestro sitio, obligatoriamente será robusto, señala que los datos que estén expuestos sean interpretados de modo correcto por la considerable diversidad de agentes de usuario que se presenten, del mismo modo que ciencias aplicadas de asistencia como exclusiva directriz que sea compatible, el que, aumenta la compatibilidad con los agentes de usuario actuales o futuros (Chucuri, 2022).

El Sistema Nacional de Registros Públicos, tiene como finalidad promover la modernización de la función registral en todo el país a través de procedimientos

de gestión orientados a especializar, simplificar e integrar todos los registros que lo integran, manteniendo y preservando su unidad y coherencia; del mismo modo brinda una atención técnica especializada y moderna acorde a las Tecnologías de Información y Comunicación vigentes, propendiendo a que los servicios que se brindan sean eficientes en provecho de la seguridad jurídica de los ciudadanos (Córdova, 2022).

No obstante, existe una relevante ponderación que no tienen acceso al internet o a medios electrónicos que faciliten el acceso a los servicios digitales, desconociendo en su mayoría los temas tecnológicos y la interacción con estas plataformas, apreciándose las brechas en educación digital; sin embargo, no se ha cerrado a este grupo de personas el camino con la ejecución de las tecnologías a razón de que todavía se efectúan atenciones presencialmente en cada oficina registral a nivel nacional, pretendiendo alcanzar una amplia cantidad de pobladores (Córdova, 2022).

En cuanto a las teorías que sustentan la variable, la teoría de los recursos y la apropiación (TRA) planteada por Van Dijk (2012), la misma que procura transformarse en un marco global para la meditación y la acción en un escenario progresivo de las desigualdades digitales resultados de las dinámicas que envuelven la brecha digital. A partir de esta teoría, se planteó un esquema explicativo del acceso a las TIC, planteado en una propuesta teórica con la denominación de Modelo de accesibilidad en etapas a la tecnología (AET). Esta se constituye de 4 fases sucesivas, comenzando con la motivación del usuario, el acceso, las competencias digitales y la utilización de las TIC; sigue la segunda etapa referida a tener acceso al ordenador y ciberespacio; la tercera etapa representada por la variable capacidades, vinculada al nivel de sofisticación de los dispositivos y programas de software empleados, del mismo modo que la finalidad de los distintos usos y; la cuarta etapa que genera la variable uso, y hace referencia a la clase y la intensidad de la interacción con las TIC, sin embargo, de igual modo a la reiteración y la variedad de estos usos (Toudert, 2016).

Por su parte, la Teoría de la Aceptación de la Tecnología (TAM); estudia 4 constructos importantes: el provecho percibido, su fácil acceso, la Influencia social y el control apreciado comprendido como las condiciones organizacionales

facilitadoras de su establecimiento. La TAM recomienda que los individuos utilizarán una red o un programa si consideran que es provechoso en su labor y les contribuye a completar sus actividades laborales mejor y con mayor rapidez (Collantes, 2018). Se concentra en la asociación entre los factores antecedentes a la utilización como la apreciación de uso, el fácil acceso y la intención de utilización como predictores de aceptación. Dicho de otra manera, si una persona se encuentra usando la red, ello quiere decir que esta persona ha aceptado la tecnología, independientemente del carácter voluntario del uso. La utilización de la tecnología simboliza una conducta importante en la investigación de la aceptación de la tecnología, explica, de manera consistente, aproximadamente el cuarenta por ciento de la varianza en el propósito de utilización y la utilización verdadera de la tecnología (Medina, 2018).

Por tanto, en lo que se refiere a la relación entre la virtualización de servicios registrales y accesibilidad digital, la utilización de la tecnología permite a los Registros Públicos que se actualicen, siempre y cuando el acceso a la plataforma web, significa grandes avances en el sistema registral de la nación, mejorando las calificaciones registrales y optimización en los servicios otorgados para las inscripciones y publicidades registrales. La documentación digital busca certezas sobre la autenticidad de documentos presentados, facilitando calificaciones registrales para inscribir títulos. La utilización de la tecnología en los Registros Públicos, ahorra espacios en los archivos registrales, toda vez que la partida electrónica ocupa menos espacio que el tomo y ficha física. El usuario registral se percibe como favorecido con la utilización de la tecnología en la publicidad registral, toda vez que obtiene datos desde las distintas partes de la nación, ahorrando tiempos y espacios. El mandato judicial llega más rápido al Registro para las inscripciones registrales con utilización de una plataforma digital, asegurando un eficiente acceso al sistema de justicia (Huerta, 2021)

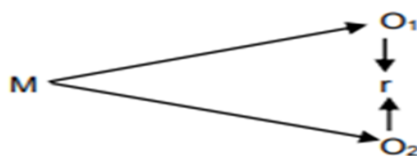
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se ha considerado básica; debido a que está orientada en lograr nuevos conocimientos de manera sistemática, con la única finalidad de aumentar los conocimientos de una concreta realidad (Álvarez, 2018).

El enfoque es cuantitativo; analiza información para responder interrogantes de estudios y comprobar hipótesis planteadas anticipadamente, confiando en el análisis de variables e instrumentos, con la utilización de la estadística inferencial y descriptiva, en tratamientos estadísticos y la prueba de hipótesis; el planteamiento de hipótesis estadísticas (Ñaupaz, et al., 2018).

Diseño de investigación, no experimental, se caracteriza porque no tiene estímulos o situaciones experimentales a las que se puedan someter cada variable del estudio, transversal, porque son recopilados los datos solamente una sola vez, y correlacional simple, porque su finalidad es saber de qué manera puede actuar una variable en relación a la otra variable correlacional. Son propuestas hipótesis correlacionales, no se plantean como variable independientes o dependientes, solo existe asociación entre 2 variables, tampoco hay un predominio o relevancia entre algunas de las variables, no existe discrepancias en el resultado si se cambiara el orden de estas (Arias y Covinos, 2021). Se esquematiza del modo siguiente:



Dónde:

Muestra: usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de la ciudad de Chimbote durante el período agosto-octubre del 2022

O₁: Virtualización de servicios registrales

O₂: Accesibilidad digital de los usuarios

r: Relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Virtualización de servicios registrales

Definición conceptual. La virtualización viene a ser la forma de administrar los programas y las maquinarias de una organización, permitiendo una simple administración, reducción de tiempo para tener acceso a una aplicación informática y reducción de número de servidores. En la actualidad las entidades públicas necesitan ser innovadoras, y las exigencias tecnológicas deben estar de acuerdo cada día más, por tal motivo necesitan contar con instrumentos y mecanismos que permitan una eficiente gestión de las ciencias aplicadas (Chambi, 2017).

Definición operacional. Se estructura a través de 4 dimensiones: manejo de plataformas informáticas estatales, uso de aplicativos, llenado de formularios electrónicos y canales de servicio; lo que permitirá identificar la percepción de los usuarios sobre la virtualización de los servicios registrales del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote. Su medición se realizó por medio de un cuestionario compuesto por 20 interrogantes.

Variable 2: Accesibilidad digital de los usuarios

Definición conceptual. Puede ser definida como la eventualidad de que toda persona, utilizando distintos buscador o tecnología para entrar al internet, pueda visitar distintos sitios y obtener un absoluto e integrado análisis de los contenidos en internet, asimismo tener la completa y total competencia de compartir en el sitio por sí mismo, sin toparse con impedimentos a nivel de tecnología. En el contexto del ciberespacio, el acceso hace a la tecnología de PC y otros diversos medios tecnológicos y los recursos de la web útiles para más personas (Balbinder, Toledo y Prado, 2021).

Definición operacional. La variable fue operacionalizada por medio de 4 dimensiones: dimensión perceptible, dimensión operable, dimensión comprensible y dimensión robustez; lo que permitió medir la percepción del usuario sobre la accesibilidad digital al Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote. Su medición se realizó por medio de un cuestionario que lo conforman 20 ítems. (Anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población. Es el número total de distintos casos o elementos, bien sean individuos, hechos o propósitos, que conforman algunas características o un criterio; los cuales se identifican en sectores de interés para analizarlas, de forma que estén implicadas en la hipótesis de investigación. (Sánchez, Reyes, Mejía, 2018). En la presente investigación el universo poblacional estuvo determinado por el promedio mensual de 1800 usuarios del período agosto-octubre del Registro de Propiedad Vehicular de la ciudad de Chimbote durante el año 2022.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: quedaron incluidos todos los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de la ciudad de Chimbote que realizaron trámites ya sean virtuales o presenciales durante el período agosto-octubre del 2022.

Criterios de exclusión: quedaron excluidos los usuarios de otros períodos; así como los trabajadores administrativos y funcionarios del Registro de Propiedad Vehicular de la ciudad de Chimbote.

Muestra. Son una parte de la población, cuyo fin es obtener datos que se perfilan a partir de un problema de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). La muestra se obtuvo por muestreo probabilístico aleatorio simple, esta quedó constituida por 177 usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de la ciudad de Chimbote durante el período agosto-octubre del 2022 (Anexo 4).

Muestreo. Para determinar la muestra, se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple, el mismo asegura la misma posibilidad de ser escogido a cada caso o persona del universo poblacional. Es un método de selección de muestra en donde cada unida es seleccionada directamente y de forma individuos a través de un procedimiento aleatorio (Sánchez, Reyes, Mejía, 2018).

Unidad de análisis. Usuario del Registro de Propiedad Vehicular de la ciudad de Chimbote durante el período agosto-octubre del 2022.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica: la encuesta: es una técnica que se desarrolla por medio de un instrumento denominado cuestionario, se encuentra dirigido solo a individuos y brinda datos con relación a sus puntos de vista, conductas o apreciaciones; generalmente se consiguen datos numéricos (López y Fachelli, 2018). En esta investigación sirvió para recolectar datos estadísticos asociados con las variables de investigación, los mismos que fueron proporcionados por la muestra que se seleccionó.

Instrumento: el cuestionario, está conformado por distintas preguntas presentadas y especificadas en un formulario y un grupo de posibles respuestas que los individuos encuestados deben responder. No existiendo respuestas incorrectas o correctas, las respuestas conducen a distintos resultados y se aplica a un universo poblacional constituido por individuos (Arias, 2020). Los cuestionarios utilizados se elaboraron por medio de interrogantes cerradas, los mismos que consisten en cinco alternativas de respuesta, para su ponderación se utilizó la escala de tipo Likert. Se estructuran del modo siguiente:

Primer instrumento, Cuestionario: “Virtualización de servicios registrales”, elaborado por la autora, agrupa 4 dimensiones: manejo de plataformas informáticas estatales, uso de aplicativos, llenado de formularios electrónicos y canales de servicio; con una totalidad de 20 preguntas de tipo cerrado, la escala de respuestas es de 5 niveles: totalmente de acuerdo (4), de acuerdo (3), indeciso (2), en desacuerdo (1), totalmente en desacuerdo (0).

Segundo instrumento, Cuestionario: “Accesibilidad digital de los usuarios”, elaborado por la autora, agrupa 4 dimensiones: dimensión perceptible, dimensión operable, dimensión comprensible y dimensión robustez; con una totalidad de 20 preguntas de tipo cerrado, la escala de respuestas es de 5 niveles: totalmente de acuerdo (4), de acuerdo (3), indeciso (2), en desacuerdo (1), totalmente en desacuerdo (0). (Anexo 2).

Validez: En esta investigación la validación fue de contenido, la misma se relaciona en saber si el instrumento realizan de manera apropiada la recaudación

de información según las variables que quieren analizar (Galindo, 2020). En esta investigación la validez fue realizada por la aprobación de 3 especialistas en el tema, con Doctorado en Gestión Pública, quienes laboran en la Universidad Cesar Vallejo y Hospital Belén y Gobernabilidad y uno con grado de maestro en Gestión Pública que labora en la Universidad Cesar Vallejo, a los cuales se les otorgó una matriz para ponderar todas las preguntas, según cada criterio de pertinencia, relevancia y claridad, pudiendo desarrollar las observaciones o recomendaciones que crean adecuadas para perfeccionar la redacción de cada ítem. Revisados los dos cuestionarios, y no habiendo ninguna observación, se dan por idóneos los dos instrumentos quedando preparados para su utilización. (Anexo 3).

Confiabilidad: se refiere a las posibilidades de que los instrumentos consigan resultados semejantes en distintas mediciones, comprobando que los resultados conseguidos en diferentes contextos no lo son por motivos de azar (Galindo, 2020). En esta investigación, para medir la confiabilidad se eligió una muestra de estudio compuesta por 20 usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de la ciudad de Chimbote durante el período agosto-octubre del 2022; los resultados fueron estimados por medio de la prueba del Coeficiente del Alfa de Cronbach. Los valores obtenidos en cada uno de los cuestionarios se describen a continuación:

En el cuestionario para medir la variable: “Virtualización de servicios registrales”, se consiguió un valor de 0.919, correspondiente al nivel de confiabilidad excelente. En tanto que en el cuestionario para medir la variable: “Accesibilidad digital de los usuarios”, se obtuvo un valor de 0.959, lo que corresponde a un nivel de confiabilidad excelente. (Anexo 3)

3.5. Procedimientos

Se empezó con la delineación minuciosa de la realidad problemática, a partir del punto de vista internacional hasta llegar al análisis del escenario local que suscita la problemática, del mismo modo fueron propuestos tanto los problemas de investigación, del mismo modo que los objetivos e hipótesis. Dentro del marco teórico, se seleccionaron los estudios previos, las teorías que se asocian con las variables, y los enfoques conceptuales de las mismas, tomando especialmente los

más recientes. En la cuestión metodológica, se determinó el tipo de investigación, el enfoque y el diseño; de esta manera además se operacionalizaron las variables, se preció el universo poblacional y muestra de la investigación, y se eligieron los instrumentos y técnicas, siendo seleccionado con esa finalidad el cuestionario; el cual fue sometido al procedimiento de validez de contenido y a la confiabilidad estadística, quedando adecuados, estos se aplicaron. Los resultados serán creados empleando la información procedente de los dos cuestionarios, siendo procesada y presentada en cuadros estadísticos, tanto descriptivos como inferenciales, los mismos que luego serán discutidos con el material teórico elegido en la primera parte. Por último, se emitieron las conclusiones del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva: se recopilaron los resultados haciendo uso de 2 cuestionarios, los datos obtenidos de los mismos fueron vaciados en una matriz Excel, mencionada información fue ordenada y tabulada en función de las dimensiones, creando con la misma las tablas en donde se distribuyeron las frecuencias y los porcentajes.

Los baremos usados para la elaboración de dichas tablas, fueron:

Variable 1: Virtualización de servicios registrales

Dimensiones		Niveles		
		Bajo	Medio	Alto
Dim 1	Manejo de plataformas informáticas estatales	0-6	7-13	14-20
Dim 2	Uso de aplicativos	0-6	7-13	14-20
Dim 3	Llenado de formularios electrónicos	0-6	7-13	14-20
Dim 4	Canales de servicio	0-6	7-13	14-20
Total	Virtualización de servicios registrales	0-26	27-53	54-80

Variable 2: Accesibilidad digital

	Dimensiones	Niveles		
		Malo	Regular	Bueno
Dim 1	Dimensión perceptible	0-6	7-13	14-20
Dim 2	Dimensión operable	0-6	7-13	14-20
Dim 3	Dimensión comprensible	0-6	7-13	14-20
Dim 4	Dimensión robustez	0-6	7-13	14-20
Total	Accesibilidad digital de los usuarios	0-26	27-53	54-80

Estadística inferencial: se empleó la aplicación estadística SPSS en su versión 26, en donde fue llevada a cabo la prueba de Kolmogórov Smirnov con un grado de significancia del 5% para el análisis en la distribución de la muestra, mientras que para comprobar las hipótesis se utilizará el Coeficiente de correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación, se ha considerado oportuno tomar en cuenta las siguientes cuestiones éticas, las mismas que son consideradas adecuadas a causa de la naturaleza de la investigación. Estas son:

Credibilidad: el autor ha comprendido la significación profunda y completa de las vivencias de cada participante, especialmente de aquellos relacionados con la formulación del problema.

Autonomía; a cada participante de la investigación se les permitió la libertad para decidir sus propios actos según los planes que hayan escogido; ello involucra considerarlos como electores auto determinados.

Justicia: el autor brindó un trato justo a cada participante, repartiendo de manera equitativa los beneficios y las cargas relacionadas al estudio.

Consentimiento informado; se contó con la libre aprobación de los participantes de la investigación, los cuales conocían los posibles peligros y probables efectos que podría generar la mala o inadecuada utilización de la información recabada.

Citación de fuentes; al momento de redactar el informe se evitó la copia de cualquier clase considerando el principio de la propiedad intelectual. El autor citó de manera conveniente todas las investigaciones que componen antecedentes de su trabajo.

Competencia profesional y científica: la investigadora cumple con los niveles apropiados de preparación de acuerdo con lo exigido por el estudio, lo cual garantiza la rigurosidad científica en el desarrollo de todo el procedimiento de investigación.

Comunicación de los resultados; los conocimientos científicos pertenecen al dominio público, de manera que el autor publicará los novedosos hallazgos de su investigación al público tan pronto como les sea posible.

IV. RESULTADOS

4.1. Del objetivo general. Determinar la relación que existe entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022

Tabla 1

Asociación entre los niveles de la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios

Virtualización de servicios registrales		Accesibilidad digital de los usuarios			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Baja	f	54	0	0	54	
	%	30,5%	0,0%	0,0%	30,5%	
Media	f	4	109	0	113	
	%	2,3%	61,6%	0,0%	63,8%	
Alta	f	0	5	5	10	
	%	0,0%	2,8%	2,8%	5,6%	
Total		58	114	5	177	
		%	32,8%	64,4%	2,8%	100,0%

Nota. Base de datos del estudio

Medidas simétricas

		Valor	Error estandarizado asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,920	,025	16,086	,000
N de casos válidos		177			

Interpretación: según la prueba estadística y el coeficiente de asociación Tau-b de Kendall, se establece que existe una asociación altamente significativa ($p\text{-valor}=0.000 < 1\%$) y correlación directa de nivel muy alto ($t=0.920$) entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

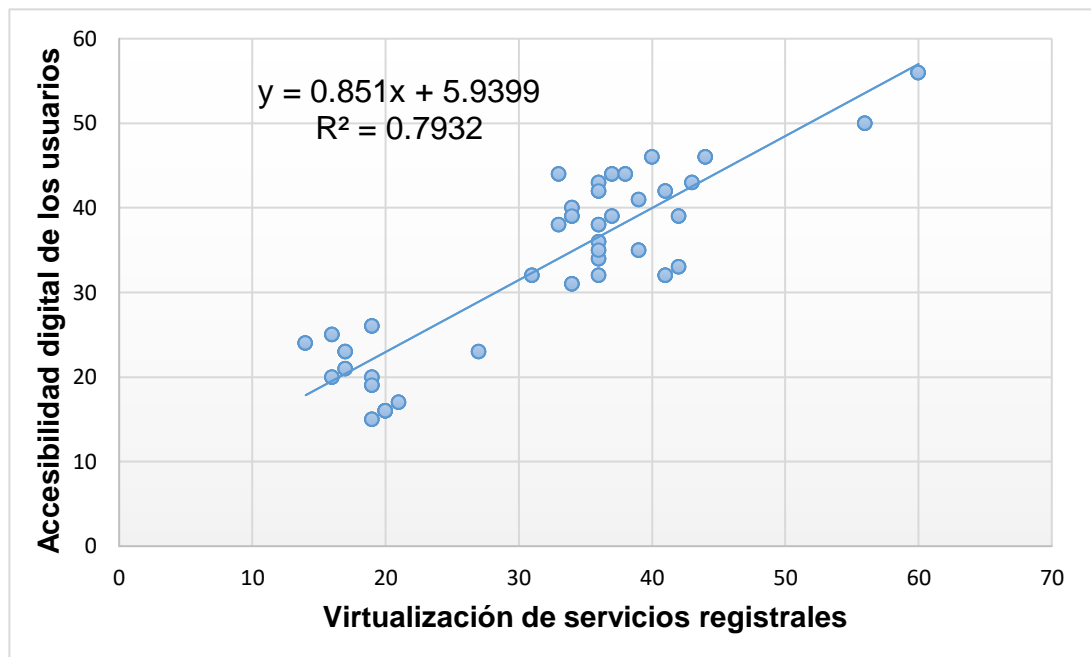


Figura 1

Dispersión entre las puntuaciones de la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios

Interpretación: en la figura 1, se observa que en la medida que incrementan las puntuaciones de la virtualización de los servicios registrales, también incrementan las puntuaciones de la accesibilidad digital en los usuarios. En tal sentido, de acuerdo con el modelo de regresión lineal, el valor del coeficiente de la pendiente ($m=5.94$) de la ecuación lineal es positivo, lo que explica la correlación directa entre los puntajes de ambas variables. Al mismo tiempo, el coeficiente de determinación ($r^2=0.793$) señala que el 79.3% de la virtualización de los servicios registrales se halla influenciada por la accesibilidad digital en los usuarios.

4.2. Análisis descriptivo de las variables

Del primer objetivo específico: Identificar el nivel de virtualización de los servicios registrales del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

Tabla 2

Niveles de virtualización de los servicios registrales del Registro de Propiedad Vehicular

Niveles	Virtualización de servicios registrales	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	54	30.5
Media	113	63.8
Alta	10	5.7
TOTAL	177	100

Fuente. Base de datos del estudio

Interpretación: según la tabla 2, se encontró que el 63.8% de los usuarios perciben un nivel medio de virtualización de los servicios registrales del Registro de Propiedad Vehicular, el 30.5% lo perciben como bajo y únicamente el 5.7% como alto.

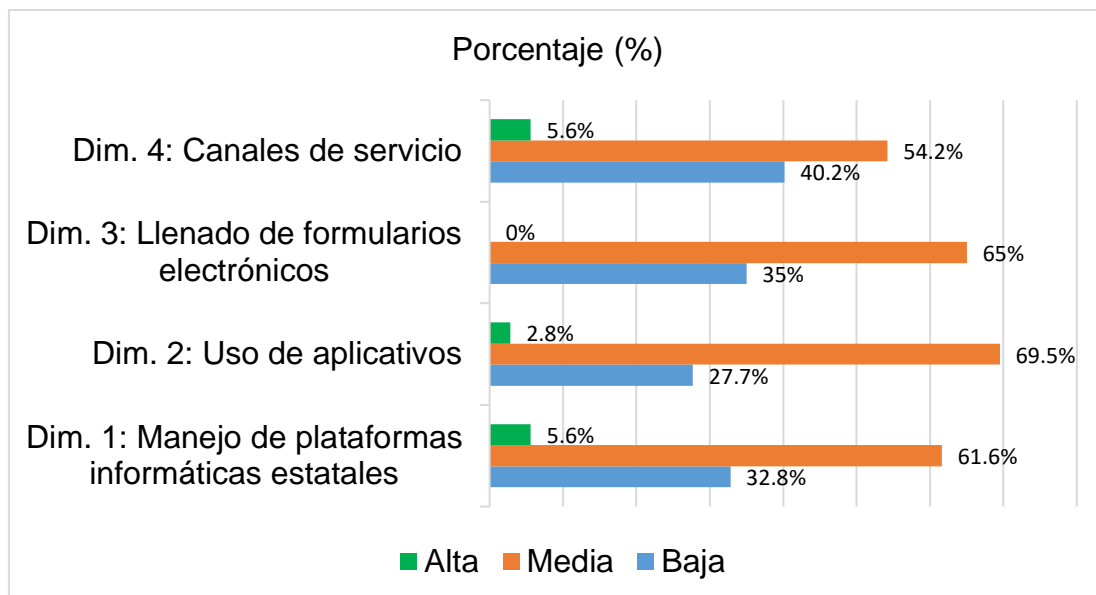


Figura 2

Niveles de virtualización de los servicios registrales del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, según sus dimensiones

Interpretación: de acuerdo con la figura 2, se describe el nivel de eficiencia de la virtualización de los servicios registrales del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, tomando en cuenta las dimensiones de estudio. Sobre las mismas, en la dimensión canales de servicio se tiene que más de la mitad de usuarios (54.2%), lo perciben en el nivel medio, el 40.2% en el nivel bajo y el 5.6% en el alto; en la dimensión llenado de formularios electrónicos, se obtuvo que el 65% de usuarios lo valoran en el nivel medio y el 35% en el nivel bajo; en la dimensión uso de aplicativos, la mayoría de usuarios (69.5%) lo perciben en el nivel medio, el 27.7% en el nivel bajo y solo el 2.8% en el nivel alto; y en la dimensión manejo de plataformas informáticas estatales, la mayoría de usuarios (61.6%) lo valoran en el nivel medio, el 32.8% en el nivel bajo y únicamente el 5.6% en el nivel alto.

Del segundo objetivo específico: Identificar el nivel de la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

Tabla 3

Niveles de la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular

NIVELES	Accesibilidad digital de los usuarios	
	Frecuencia	Porcentaje
Mala	58	32.8
Regular	114	64.4
Buena	5	2.8
TOTAL	177	100

Nota. Base de datos del estudio

Interpretación: según la tabla 3, se encontró que el 64.4% de los usuarios perciben un nivel regular de accesibilidad digital del Registro de Propiedad Vehicular, el 32.8% lo perciben como malo y tan solo el 2.8% como bueno.

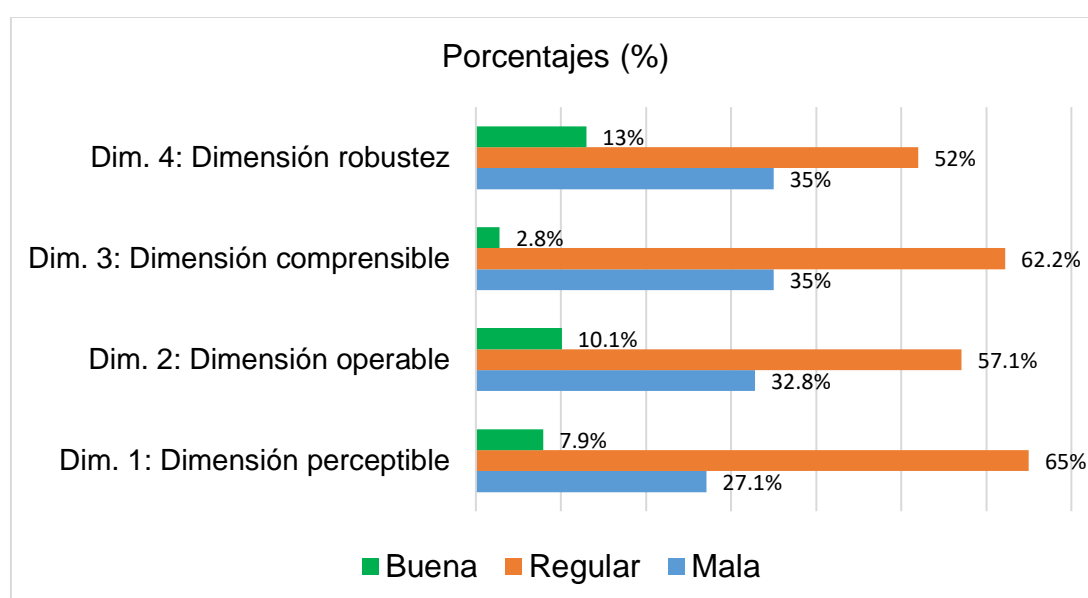


Figura 3

Niveles de la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular, según sus dimensiones

Interpretación: de acuerdo con la figura 3, se describe el nivel de eficiencia de la accesibilidad digital del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, tomando en cuenta las dimensiones de estudio. Sobre las mismas, en la dimensión robustez se tiene que más de la mitad de los usuarios (52%), lo perciben en el nivel regular, el 35% en el nivel malo y el 13% en el nivel bueno; en la dimensión comprensible, se obtuvo que el 62.2% de usuarios lo perciben en el nivel regular, el 35% en el nivel malo y el 2.8% en el nivel bueno; en la dimensión operable, la mayoría de usuarios (57.1%) lo perciben en el nivel regular, el 32.8% en el nivel malo y solo el 10.1% en el nivel bueno; y en la dimensión perceptible, la mayoría de usuarios (65%) lo valoran en el nivel regular, el 27.1% en el nivel malo y únicamente el 7.9% en el nivel bueno.

4.3. Análisis correlacional

Del tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el manejo de plataformas informáticas y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022

Tabla 4

Correlación entre el manejo de plataformas informáticas y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular

Manejo de plataformas informáticas estatales		Accesibilidad digital de los usuarios			Total
		Mala	Regular	Buena	
Baja	f	58	0	0	58
	%	32,8%	0,0%	0,0%	32,8%
Media	f	0	109	0	109
	%	0,0%	61,6%	0,0%	61,6%
Alta	f	0	5	5	10
	%	0,0%	2,8%	2,8%	5,6%
Total	f	58	114	5	177
	%	32,8%	64,4%	2,8%	100,0%

Nota. Base de datos del estudio

Medidas simétricas

		Valor	Error estandarizado asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,964	,015	18,798	,000
N de casos válidos		177			

Interpretación: en la tabla 4 se aprecia que, del total de los encuestados, el 61.6% de usuarios que perciben como medio el manejo de plataformas informáticas, a la vez perciben como regular la accesibilidad digital; asimismo, el 32.8% que perciben como bajo el manejo de plataformas informáticas, consideran que el nivel de la accesibilidad digital es malo.

Por otra parte, según la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau-b de Kendall, se determina que existe una asociación significativa ($p\text{-valor} < 0.01$) y correlación directa de nivel muy alto ($t=0.964$) entre el manejo de plataformas informáticas y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

Del cuarto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el uso de aplicativos y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022

Tabla 5

Correlación entre el uso de aplicativos y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular

Uso de aplicativos		Accesibilidad digital de los usuarios			Total
		Mala	Regular	Buena	
Baja	f	49	0	0	49
	%	27,7%	0,0%	0,0%	27,7%
Media	f	9	114	0	123
	%	5,1%	64,4%	0,0%	69,5%
Alta	f	0	0	5	5
	%	0,0%	0,0%	2,8%	2,8%
Total	f	58	114	5	177
	%	32,8%	64,4%	2,8%	100,0%

Nota. Base de datos del estudio

Medidas simétricas

		Valor	Error estandarizado asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,899	,031	13,284	,000
N de casos válidos		177			

Interpretación: en la tabla 5 se aprecia que, del total de los encuestados, el 64.4% de usuarios que perciben como medio el uso de aplicativos, a la vez perciben como regular la accesibilidad digital; asimismo, el 27.7% que perciben como bajo el uso de aplicativos, consideran que el nivel de la accesibilidad digital es malo.

Por otra parte, según la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau-b de Kendall, se determina que existe una asociación significativa ($p\text{-valor} < 0.01$) y correlación directa de nivel muy alto ($t = 0.899$) entre el uso de aplicativos y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

Del quinto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el llenado de formularios electrónicos y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022

Tabla 6

Correlación entre el llenado de formularios electrónicos y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular

Llenado de formularios electrónicos		Accesibilidad digital de los usuarios			Total
		Mala	Regular	Buena	
Baja	f	58	4	0	62
	%	32,8%	2,3%	0,0%	35,0%
Media	f	0	110	5	115
	%	0,0%	62,1%	2,8%	65,0%
Alta	f	0	0	0	0
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	f	58	114	5	177
	%	32,8%	64,4%	2,8%	100,0%

Nota. Base de datos del estudio

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,917	,026	17,570	,000
N de casos válidos		177			

Interpretación: en la tabla 6 se aprecia que, del total de los encuestados, el 62.1% de usuarios que perciben como medio el llenado de formularios electrónicos, a la vez perciben como regular la accesibilidad digital; asimismo, el 32.8% que perciben como bajo el uso de aplicativos, consideran que el nivel de la accesibilidad digital es malo.

Por otra parte, según la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau-b de Kendall, se determina que existe una asociación significativa (p -valor <0.01)

y correlación directa de nivel muy alto ($t=0.917$) entre el llenado de formularios electrónicos y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

Del sexto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre los canales de servicio y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022

Tabla 7

Correlación entre los canales de servicio y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular

Canales de servicio		Accesibilidad digital de los usuarios			Total
		Mala	Regular	Buena	
Baja	f	58	13	0	71
	%	32,8%	7,3%	0,0%	40,1%
Media	f	0	96	0	96
	%	0,0%	54,2%	0,0%	54,2%
Alta	f	0	5	5	10
	%	0,0%	2,8%	2,8%	5,6%
Total	f	58	114	5	177
	%	32,8%	64,4%	2,8%	100,0%

Nota. Base de datos del estudio

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,841	,034	15,911	,000
N de casos válidos		177			

Interpretación: en la tabla 7 se aprecia que, del total de los encuestados, el 54.2% de usuarios que perciben como medio los canales de servicio, a la vez perciben como regular la accesibilidad digital; asimismo, el 32.8% que perciben como bajo los canales de servicio, consideran que el nivel de la accesibilidad digital es malo.

Por otra parte, según la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau-b de Kendall, se determina que existe una asociación significativa ($p\text{-valor} < 0.01$) y correlación directa de nivel muy alto ($t=0.841$) entre los canales de servicio y la

accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

Prueba de hipótesis

Con el objetivo de establecer la prueba idónea para realizar la comprobación de las hipótesis, es preciso realizar la prueba de normalidad de la distribución de los datos

Prueba de normalidad

Hipótesis

- H_0 : Los datos provienen de una distribución normal
- H_i : Los datos no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Rechazar H_0 cuando la significación observada “p” es menor que α .

Estadístico de prueba: Kolmogórov Smirnov, puesto que la muestra es superior a 50.

Prueba de normalidad

Pruebas No Paramétricas		Virtualización de servicios registrales	Accesibilidad digital de los usuarios
N		177	177
Parámetros normales	Media	32,44	33,55
	Desviación estándar	11,140	10,645
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,170	,114
	Positivo	,153	,089
	Negativo	-,170	-,114
Estadístico de prueba		,170	,114
Sig. asintótica (bilateral)		,000	,000

Nota. Base de datos del estudio

Interpretación: según los resultados obtenidos, se evidencia que ambas variables presentan un nivel de significancia $p=0.000 < 0.01$. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula H_0 , afirmando que la distribución de las variables no sigue las reglas de la normalidad, por ello para realizar la comprobación de las hipótesis propuestas se usó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Hipótesis estadística general

Hi: Existe relación significativa entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular

Ho: No existe relación significativa entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular

Tabla 8

Correlación de Rho de Spearman entre virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital

		Accesibilidad digital de los usuarios	
Rho de Spearman	Virtualización de servicios registrales	Coefficiente de correlación	,786**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	177

Nota. Base de datos del estudio

Interpretación: en la tabla 8, se determina que existe una correlación positiva de nivel alta ($Rho=0.786$) y significativa ($p\text{-valor}=0.000$ inferior al 1%). Es por ello que, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la virtualización de los servicios registrales se relaciona de manera positiva y significativa, de acuerdo a la percepción de 177 usuarios Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

Hipótesis específicas

Tabla 9

Tabla resumen de las hipótesis específicas: correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital

Rho de Spearman			Accesibilidad digital de los usuarios
Dimensiones de virtualización de servicios registrales	Manejo de plataformas informáticas estatales	Coeficiente de correlación	,710**
		Sig. (bilateral)	,000
	Uso de aplicativos	Coeficiente de correlación	,783**
		Sig. (bilateral)	,000
	Llenado de formularios electrónicos	Coeficiente de correlación	,700**
		Sig. (bilateral)	,000
Canales de servicio	Coeficiente de correlación	,774**	
	Sig. (bilateral)	,001	

Nota. Base de datos del estudio

En la tabla 9, fue posible determinar:

Existe una correlación positiva y de nivel alta ($Rho=0.710$) y significativa ($p\text{-valor}=0.000$ inferior al 1%). Es por ello que, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que el manejo de plataformas informáticas estatales se relaciona de manera positiva y significativa, de acuerdo a la percepción de 177 usuarios Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

Existe una correlación positiva y de nivel alta ($Rho=0.783$) y significativa ($p\text{-valor}=0.000$ inferior al 1%). Es por ello que, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que el uso de aplicativos se relaciona de manera positiva y significativa, de acuerdo a la percepción de 177 usuarios Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

Existe una correlación positiva y de nivel alta ($Rho=0.700$) y significativa ($p\text{-valor}=0.000$ inferior al 1%). Es por ello que, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que el llenado de formularios electrónicos se relaciona de manera positiva y

significativa, de acuerdo a la percepción de 177 usuarios Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

Existe una correlación positiva y de nivel alta ($Rho=0.774$) y significativa (p -valor=0.000 inferior al 1%). Es por ello que, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que los canales de servicio se relacionan de manera positiva y significativa, de acuerdo a la percepción de 177 usuarios Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

V. DISCUSIÓN

En el escenario de la modernización del Estado, la virtualización de servicios registrales ha permitido la implementación de novedosos servicios en línea que permitan agilizar la atención que se otorga a los ciudadanos en los diversos trámites. El usuario podrá efectuar sus trámites sin necesidad de acercarse a las oficinas físicas para recoger sus documentos puesto que estos estarán en línea (Buendía, 2020). De acuerdo con la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, los organismos tienen que anteponer la virtualización y disponer la digitalización de tramitaciones, servicios y otros, del mismo modo que herramientas no presenciales; además tienen que valorar y poner en funcionamiento, de modo progresivo, la digitalización de tramitaciones por medio de ventanilla virtual y fomentar la simplificación administrativa, con la finalidad de disminuir el traslado de los ciudadanos a los organismos públicos.

En esa perspectiva, el Sistema Nacional de Registros Públicos, tiene como propósito promover la modernización de la función registral en toda la nación a través de procedimientos de gestión orientados a especializar, simplificar e integrar todos los registros que lo integran, cuidando y conservando su unidad y coherencia; del mismo modo brinda una atención técnica especializada y moderna según las tecnologías de información y comunicación vigentes, propendiendo a que los servicios que se brindan sean eficientes en provecho de la seguridad jurídica de los ciudadanos (Córdova, 2022). Lo que conlleva a que se reconozca la accesibilidad digital como una facultad humana fundamental para la libertad de expresión, la cual involucra abastecer de conexión a todos los pobladores lo que necesita eludir barreras de toda clase: económicas principalmente, geográficas e indudablemente políticas (Berríos y Rojas, 2014).

No obstante, existe una ponderación relevante de individuos que no tienen acceso al internet o a medios electrónicos que faciliten el acceso a los servicios digitales, desconociendo en su mayoría los temas tecnológicos y la interacción con estas plataformas, apreciándose las brechas en educación digital; sin embargo, no se ha cerrado a este grupo de personas la vía al uso de tecnologías, teniendo en cuenta que todavía se brinda atención de manera presente en cada

oficina registral de todo el país, con la meta de alcanzar una gran cantidad de atenciones (Córdova, 2022).

Ante lo ya expuesto, este estudio buscó responder al problema planteado: ¿Qué relación existe entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022?, teniendo como resultado previo un nivel medio de virtualización percibido por los usuarios de los servicios registrales del Registro de Propiedad Vehicular; y un nivel regular de accesibilidad digital del Registro de Propiedad Vehicular. Y en lo que respecta a la hipótesis, se afirma que la virtualización de los servicios registrales se relaciona de manera positiva y significativa con la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

En lo que respecta a los resultados de estudio, y en la medida que estos deben ser discutidos, la elaboración de la misma presenta complejidad, debido a la interpretación y valoración objetiva de los resultados, que implica resaltar las consecuencias teóricas y prácticas en los diferentes aspectos de la ciencia y el conocimiento (Aceituno, Alosilla y Moscoso, 2021). Por ende, según la literatura del tema, la virtualización de los servicios registrales, puede ser definida como una expresión que existió para llevar a cabo procesos, actividades y trabajos del mundo real, y ellas representarlas o desarrollarlas en el interior de un entorno artificial inspeccionado. La virtualización es la utilización de software y hardware para generar la percepción de que uno o más organismos existen, pese a que los organismos realmente, no se encuentran presentes físicamente (Villacís, 2021).

La virtualización es un modo de gestionar las aplicaciones y la maquinaria de una institución, posibilitando una sencilla gestión, disminución de tiempo para acceder a un programa informático y disminución de cantidad de servidores (Chambi, 2017). Asimismo, la virtualización de los servicios se proyecta en la probabilidad técnica de presentación, procesamiento y expedición de trámites por vías no presenciales, comprendiendo los documentos sujetos a registración; el empleo de estos nuevos instrumentos ayuda a la mejor realización de las funciones registrales, añadiéndole los elementos de accesibilidad con trazabilidad,

rapidez, facilidad y transparencia (Consejo Federal de Registros de la Propiedad Inmueble, 2019).

En correlato con el marco analizado, es preciso, además, interpretar los resultados conseguidos bajo el amparo de la teoría del proceso de información, la cual señala que la organización es considerada como un sistema que se encarga de procesar datos, en la cual tanto los individuos como las ciencias aplicadas desarrollan la obtención, evaluación, interpretación, conversión y compartición de los datos; tanto a nivel intrínseco de la institución como con el ambiente extrínseco. La gran penetración de las TIC en las instituciones, genera variaciones en la naturaleza de la labor y en las particularidades requeridas de la fuerza laboral para realizar este (Arias y Albesa, 2003).

En lo concerniente a la variable asociada accesibilidad digital de los usuarios, puede definirse como la probabilidad de que toda persona usuaria, empleando cualquier explorador o cualquier ciencia aplicada para navegar en la web, pueda ver cualquier página y conseguir una completa y absoluta comprensión de los datos contenidos en esta, como además poseer la completa y total capacidad de interaccionar en la página por sí misma, sin confrontarse con obstáculos tecnológicos (Balbinder, Toledo y Prado, 2021). La accesibilidad digital hace referencia a que los ambientes digitales como páginas web, aplicativos o plataformas se encuentren desarrollados, en su programación y diseño, con juicios que permitan el acceso al superior número y variedad de individuos probables, independientemente de sus competencias técnicas o dispositivos (Abichain y Milanés, 2021).

Es factible, además, analizar la accesibilidad digital de los usuarios, desde la teoría de los recursos y la apropiación (TRA) planteada por Van Dijk (2012), la misma que procura transformarse en un marco global para la meditación y la acción en un escenario progresivo de las desigualdades digitales resultados de las dinámicas que envuelven la brecha digital. A partir de esta teoría, se planteó un esquema explicativo del acceso a las TIC, planteado en una propuesta teórica con la denominación de Modelo de accesibilidad en etapas a la tecnología (AET) (Toudert, 2016).

Es preciso en este análisis de resultados, enfatizar la importancia de detallar ciertas convicciones que muestran la validez de los resultados de la investigación. En lo concerniente a la validez interna, esta fue de contenido, y se llevó a cabo por medio del juicio de 3 especialistas en el tema, considerando los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. Se puede expresar que la utilización del enfoque cuantitativo aportó a la consecución de resultados significativos, permitiendo que se compruebe la hipótesis propuesta en función a la relación que existe entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital de los usuarios.

A través de la técnica de la encuesta, fueron construidos, dado que no existían precedentes de los mismos, los cuestionarios del estudio, el primero de ellos para medir la virtualización de los servicios registrales fue elaborado por la autora del estudio, tomando como referencia la implementación de servicios en línea implementados por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) (El Peruano, 2020). Dicho instrumento, fue válido por la opinión de especialistas, determinando niveles de confiabilidad bueno del mismo. El segundo cuestionario para medir la accesibilidad digital de los usuarios, se fundamenta en el trabajo realizado por la Organización de los Estados Americanos (OEA), asimismo fue elaborado por la autora, pasando por el proceso de validez y confiabilidad. Asimismo, para recabar la información, se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple, estableciendo una muestra representativa de 177 usuarios, con un nivel de confianza del 95%.

Entre las restricciones del estudio, se pueden señalar el proceso de obtención de la información, debido a la modalidad de aplicación de los cuestionarios, y a la selección aleatoria de los participantes, consecuentemente, se pueden haber producido ciertos errores que pueden haber alterado los resultados. No obstante, para evitar esto se redujo el margen de error al 7% para reducir el número muestral, siendo más sencillo el proceso de toma de datos. Además, sumado a ello, la dificultad del tiempo para recabar los datos, por ello solo se tomó un período de tiempo delimitado de tres meses, los cuestionarios fueron aplicados de manera anónima cumpliendo con los aspectos éticos contemplados para este estudio.

Sobre la validez externa, se puede afirmar que los resultados conseguidos en el estudio, pueden ser generalizados a toda la población materia de investigación, tomando una muestra representativa de usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote. Y dado que se usó el muestreo aleatorio simple, todas las unidades de análisis tuvieron similar posibilidad de participar del estudio, por ello se consideró como parámetros: el nivel de confianza es 95%, probabilidad máxima de 0.5 cada una, y el margen de error es de 0.07.

Tomando como base los estudios previos, a nivel nacional, se encuentran los realizados por Huamán y Medina (2022), donde concluye que la digitalización tiene que ser considerada como una posibilidad para optimizar la gobernanza. El de Custodio (2021), en la tesis cuyo objetivo fue establecer la asociación entre calidad de servicios y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021. También, Mendoza y Delgado (2022), en el artículo cuyo objetivo fue detallar, interpretar la conducta del gobierno digital en un escenario de transformaciones y crisis ocasionado por el coronavirus en lo que con relación al acceso de web y obstáculo digital. Asimismo, Maldonado (2021), en la tesis cuyo objetivo fue establecer la asociación entre la digitalización documental y la agilización de procedimientos de administración en la Zona Registral N° III-Sede Moyobamba.

En tanto que, a nivel internacional, fueron tomados los estudios de De Grande (2020), en el artículo cuyo objetivo fue crear un instrumento para dar seguimiento a lo largo de un año la disposición del servicio de una serie de páginas estatales de servicios y datos públicos. Así como el de López (2021), en su tesis que tuvo como objetivo estudiar el modo en como los individuos con discapacidades interaccionan con el servicio de gobierno electrónico y la reiteración de su utilización, los factores físicos y digitales que obstaculizan o motivan su intervención por medio de programas o plataformas para teléfonos inteligentes. También, Holm (2020), en su artículo cuyo objetivo fue analizar como la digitalización ha logrado abrir perspectivas totalmente nuevas para el ámbito estatal de Estonia. Ranchordás (2020), en su artículo que tuvo como objetivo contribuir a diferentes corrientes de la literatura. Singh y Chobotaru (2022), en el artículo cuyo objetivo fue investigar la brecha digital en Canadá relacionada con

la importancia de acceder al servicio gubernamental en línea. Y, Larsson (2020), en el artículo que tuvo como objetivo examinar un sistema digital automatizado que brinda servicios públicos.

Del análisis descriptivo de la virtualización de los servicios registrales (Objetivo 1), se halló que la mayoría de usuarios (63.8%) perciben un nivel medio de virtualización de los servicios registrales del Registro de Propiedad Vehicular. Al mismo tiempo, en lo que respecta a sus dimensiones: manejo de plataformas informáticas estatales, uso de aplicativos, llenado de formularios electrónicos y canales de servicio, son percibidas en un nivel medio.

El nivel mayoritariamente regular se explica dado que si bien el usuario podrá efectuar sus trámites sin necesidad de acercarse a las oficinas físicas para recoger sus documentos puesto que estos estarán en línea (Buendía, 2020). Puesto que la virtualización de los servicios ayuda a la mejor realización de las funciones registrales, añadiéndole los elementos de accesibilidad con trazabilidad, rapidez, facilidad y transparencia (Consejo Federal de Registros de la Propiedad Inmueble, 2019). No todos los usuarios podrán acceder en igualdad de condiciones dado los obstáculos como la falta de educación digital, la dificultad de contar con aparatos electrónicos o la mala conectividad en diversas zonas del territorio nacional.

Estos resultados además se conectan con los de estudio como los desarrollados por Huamán y Medina (2022), quien concluye que la digitalización tiene que ser considerada como una posibilidad para optimizar la gobernanza, por medio de la reorganización de los servicios públicos, empleando de manera intensiva las ciencias aplicadas digitales con el propósito de aumentar su eficiencia y efectividad para conseguir el confort digital de la ciudadanía y ahorros sustanciales. También en el estudio de Maldonado (2021), donde los resultados de la investigación definieron que el grado de digitalización documental fue medio en 41%, asimismo, las dimensiones de procesos y normativa, manifiestan un nivel malo, entre tanto las dimensiones de soporte técnico y cultura de la organización, manifiestan un nivel regular, la agilización de procedimientos administrativos fue malo en treinta y ocho por ciento, asimismo la dimensión de organización,

manifiesta un nivel malo, entre tanto las dimensiones planeación, dirección y control, presentan un nivel regular.

En tanto que, del análisis descriptivo de la variable accesibilidad digital (Objetivo 2), se halló que una buena parte de los usuarios (64.4%) consideran como regular el Registro de Propiedad Vehicular. A su vez, en lo que respecta a sus dimensiones: dimensión perceptible, dimensión operable, dimensión comprensible y dimensión robustez, se percibe un nivel regular en las mismas.

El regular nivel de accesibilidad digital, se debe a que, si bien favorece a los usuarios, servicios e instituciones probables, su finalidad es conseguir que los sitios web sean utilizados por la máxima cantidad de individuos, con independencia de sus saberes o competencias individuales y los rasgos técnicos del equipo empleado para tener acceso al ciberespacio (Cataldo y Castillo, 2020). Toda persona usuaria, empleando cualquier explorador o cualquier ciencia aplicada para navegar en la web, pueda ver cualquier página y conseguir una completa y absoluta comprensión de los datos contenidos en esta, como además poseer la completa y total capacidad de interaccionar en la página por sí misma, sin confrontarse con obstáculos tecnológicos (Balbinder, Toledo y Prado, 2021).

Los resultados hallados respecto de esta variable concuerdan con estudios como los de desarrollo De Grande (2020), quien concluyó que las páginas dependientes del Gobierno nacional presentaron un desempeño bastante menor a diferencia de las otras páginas. Asimismo, con López (2021), quien concluyó que el gobierno electrónico es una base esencial para diseñar y poner en funcionamiento procedimientos rápidos, transparentes y sistematizados, que permiten a la ciudadanía tener acceso a canales de tramitología y datos eficientes, ahorrando tiempo, optimizando recursos y consiguiendo una óptima calidad de vida dentro de la comunidad. Y con Ranchordás (2020), que concluyó que un número creciente de servicios públicos se está volviendo digital. Sin embargo, no todos los ciudadanos de naciones desarrolladas o en vías de crecimiento tienen la alfabetización digital, los medios económicos o la capacidad física o mental para interactuar con la tecnología digital de la misma manera.

Del análisis de asociación bivariado, este estudio persiguió determinar la relación que existe entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022. En ese sentido, se analizó el supuesto de normalidad a través de la prueba estadística de Kolmogórov Smirnov, hallándose que estos muestran una distribución no normal, por lo cual fue usada la prueba del Tau-b de Kendall y el Coeficiente de correlación de Spearman, determinándose que la virtualización de los servicios registrales se relaciona de manera positiva y significativa (p -valor=0.000 inferior al 1%), con la accesibilidad digital de acuerdo a la percepción de 177 usuarios Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.

Estos resultados guardan semejanza con los encontrados en el estudio de Holm (2020), en el que se concluyó que la digitalización puede parecer un sendero unidireccional hacia un buen futuro, sin embargo, ineludiblemente aparecerán barreras inesperadas. La dependencia de las ciencias aplicadas y de las redes de información puede incidir de manera significativa en los procedimientos de formulación de regímenes. Asimismo, con el de Larsson (2020), donde se concluyó que los datos de registro y los sistemas informáticos automatizados en el gobierno pueden crear desigualdad en la calidad del servicio, debido que a la ciudadanía de bajos ingresos se le exige de manera desproporcionada que presenten la solicitud manualmente. También con Huamán y Medina (2022), dado que se concluye que la digitalización tiene que ser considerada como una posibilidad para optimizar la gobernanza, por medio de la reorganización de los servicios públicos, empleando de manera intensiva las ciencias aplicadas digitales con el propósito de aumentar su eficiencia y efectividad para conseguir el confort digital de la ciudadanía y ahorros sustanciales.

En esa misma línea de análisis bivariado de la virtualización de los servicios registrales respecto de sus dimensiones, se halló que hay una correlación positiva y de nivel alta ($Rho=0.710$) y significativa (p -valor=0.000 inferior al 1%) entre el manejo de plataformas informáticas estatales y la accesibilidad digital de los usuarios. Existe una correlación positiva y de nivel alta ($Rho=0.783$) y significativa (p -valor=0.000 inferior al 1%) entre el uso de aplicativos y la accesibilidad digital de los usuarios. Existe una correlación positiva y de nivel alta ($Rho=0.700$) y

significativa (p -valor=0.000 inferior al 1%) entre el llenado de formularios electrónicos y la accesibilidad digital de los usuarios. Y existe una correlación positiva y de nivel alta ($Rho=0.774$) y significativa (p -valor=0.000 inferior al 1%) entre los canales de servicio y la accesibilidad digital de los usuarios.

Estos resultados pueden respaldarse en estudios como los de Maldonado (2021), quien llega a la conclusión de que hay asociación significativa entre la digitalización documental y la agilización de procedimientos administrativos en la Zona Registral N° III-Sede Moyobamba, a causa de que el coeficiente de Spearman fue de 0,979 (correlación positiva muy alta) y un p valor equivalente a 0,000 (p -valor ≤ 0.01); asimismo, solamente el 95.84 % de la digitalización documental incide en la agilización de procedimientos de administración. Tanto como el de Mendoza y Delgado (2022), quienes concluyen, que la aceptación del gobierno digital en la demarcación nacional y sub nacional, avanza a pasos lentos, por falta de profesionales calificados para organizar, elaborar y crear un gobierno digital que sea provisional desde un gobierno electrónico.

Así también, con Custodio (2021), quien concluyó que hay vínculo positivo bajo entre la calidad de servicios y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021, con una correlación de Rho Spearman de 0,365 entre las dos variables de investigación y una significancia de 0,000 lo que es inferior a 0,01, con lo cual se precisa la existencia de asociación significativa. Y con Singh y Chobotaru (2022), que llegó a la conclusión que aquellos en áreas rurales, mujeres, jóvenes y mayores, aquellos que no pueden hablar inglés o francés y en hogares de bajos ingresos son determinantes de la falta de uso de los servicios gubernamentales en línea.

Por último, dado los grandes avances tecnológicos, es preciso que el Estado adopte políticas tomando en consideración la imperante realidad en materia de conocimiento sobre las TIC. Esto, permitiría avanzar hacia una sociedad más informada y asequible, donde los usuarios de los servicios públicos puedan ejercer sus derechos plenamente, no viéndolos limitados debido a la falta de habilidades digitales que les imposibilita explorar los beneficios que ofrece la virtualidad en la tramitación. El Sistema Nacional de Registros Públicos, tiene como finalidad promover la modernización de la función registral en toda la nación por medio de

procesos de gestión que se orientan en a especializar, simplificar e integrar todos los registros que lo integran, conservando y resguardando su unidad y coherencia; brindando atenciones técnicas especializadas y modernas acordes a las Tecnologías de Información y Comunicación vigentes, propendiendo a que los servicios que se brindan sean eficientes en provecho de la seguridad jurídica de los ciudadanos (Córdova, 2022).

VI. CONCLUSIONES

Primera. Del objetivo general. Existe una correlación positiva de nivel alta ($Rho=0.786$) y significativa ($p\text{-valor}=0.000$ inferior al 1%) entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote; afirmando que el modo como se gestiona las aplicaciones y la maquinaria de una institución facilita la posibilidad que el ciudadano haga uso de las plataformas para realizar trámites relacionados.

Segunda. Del primer objetivo específico. El nivel de virtualización de los servicios registrales del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote es percibido por el 63.8% de los usuarios en el nivel medio, mientras que el 30.5% lo perciben en el nivel bajo; existiendo debilidades que se hacen necesario fortalecer tales como los canales de servicio, llenado de formularios electrónicos, uso de aplicativos y manejo de plataformas informáticas estatales.

Tercera. Del segundo objetivo específico. El nivel de la accesibilidad digital al Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote es percibido por el 64.4% de los usuarios en el nivel regular, en tanto que el 32.8% lo perciben en el nivel malo. Asimismo, las dimensiones robustez, comprensible, operable y perceptible son valoradas en el nivel regular. Siendo necesario considerar dichos resultados porque contar con sitios web accesibles a su información constituye un elemento clave de inclusión social y un derecho humano fundamental para los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote.

Cuarta. Del tercer objetivo específico. Existe una correlación positiva y de nivel alta ($Rho=0.710$) y significativa ($p\text{-valor}=0.000$ inferior al 1%) entre el manejo de plataformas informáticas y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, corroborando que el manejo eficiente de la plataforma informática contribuye a la capacidad del usuario en la interacción de la página por sí misma.

Quinta. Del cuarto objetivo específico. Existe una correlación positiva y de nivel alta ($Rho=0.783$) y significativa ($p\text{-valor}=0.000$ inferior al 1%) entre el uso de aplicativos y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote. Por tanto, se debe mejorar el acceso a los contenidos web constituye una preocupación de varios organismos que promueven la accesibilidad universal, los cuales llevaron adelante estudios sobre la temática.

Sexta. Del quinto objetivo específico. Existe una correlación positiva y de nivel alta ($Rho=0.700$) y significativa ($p\text{-valor}=0.000$ inferior al 1%) entre el llenado de formularios electrónicos y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote. Por tanto, el estado debe asegurar condiciones de igualdad para el acceso a la información pública, a fin de garantizar los derechos de los usuarios de la mencionada institución.

Séptima. Del sexto objetivo específico. Existe una correlación positiva y de nivel alta ($Rho=0.774$) y significativa ($p\text{-valor}=0.000$ inferior al 1%) entre los canales de servicio y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote. Resultado que no solo abarca la relación entre el Estado y el ciudadano, sino que tiene otras esferas que son también relevantes, a fin de alcanzar los objetivos de la modernización de la gestión pública.

VII. RECOMENDACIONES

En torno a los resultados obtenidos en este estudio, y en aras de aportar en la mejora de las debilidades detectadas, se emiten las siguientes recomendaciones, las mismas que deben ser consideradas por la entidad pertinente para proponer estrategias de mejora en su funcionamiento.

Se recomienda a los funcionarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote:

Primera. Incluir de forma paulatina el uso de la tecnología como parte de su proceso de modernización, de tal manera que se busque una articulación tecnológica a nivel intergubernamental y en la relación Estado – administrado dado que la incorporación de la misma constituye un gran avance para el sistema registral, puesto que facilita servicios más rápidos, oportunos y seguros para los usuarios, los mismos que pueden ser solicitados a través de diversos medios electrónicos.

Segunda. Capacitar a los colaboradores del área de atención al usuario de las diferentes oficinas registrales acerca de los procedimientos y trámites virtuales, incrementando sus competencias digitales que les posibilite ayudar a los usuarios en la realización de los diversos trámites que requieran de manera exitosa.

Tercera. Desarrollar campañas publicitarias educativas orientadas a los usuarios de los diversos servicios, principalmente a aquellos que requieren realizar trámites ante el Registro de Propiedad Vehicular, para que conozcan cómo se deben efectuar de forma virtual y a través de que dispositivos, ello evitara que queden relegados de la digitalización de los servicios y que deban recurrir a tramitadores.

Cuarta. Continuar impulsando proyectos de digitalización en la totalidad de sus procesos, dado que la digitalización de los servicios y la presencia de nuevas plataformas implementadas por la entidad contribuyen a

facilitar y garantizar las prestaciones a los usuarios de manera ágil, sencilla y segura, sin necesidad de realizar desplazamientos físicos representando ahorro en los costos.

Quinta. Poner al servicio de los usuarios la información (formularios, requisitos, etc.) de los procesos registrales realizados por la institución, para que estos puedan ser revisados en cualquier momento, y permitan la realización de trámites desde casa, a través de una computadora o cualquier otro dispositivo móvil.

Sexta. Mejorar la accesibilidad digital de sus plataformas y aplicativos, de modo que sean sencillo se usar y amigables con aquellos usuarios que no poseen los conocimientos suficientes, fomentando para ello la simplificación administrativa, pero garantizando al mismo tiempo la seguridad jurídica. Los documentos solicitados y expedidos por esta vía deberán contar con un adecuado soporte informático para su preservación.

Séptima. Permitir la realización de trámites de cambio de características y duplicado de duplicado de tarjeta de propiedad de manera mixta, es decir tanto presencialmente y por escrito, como de forma virtual, dado que existen muchos usuarios que no sabe manejar las herramientas tecnológicas y deben recurrir a terceras personas pagando montos adicionales para acceder al servicio registral. Razón por la cual, el traslado en la tramitación a la sola virtualización debe ser gradual.

REFERENCIAS

- Abichain, M. y Milanes, M. (2021). *Introducción a la accesibilidad digital. En el marco de la Conducta Empresarial Responsable en el sector tecnológico*. Global partners digital. <https://adc.org.ar/wp-content/uploads/2022/01/ADC-Introduccion-a-la-Accesibilidad-Digital-1.pdf>
- Aceituno, C. Alosilla, W. y Moscoso, I. (2021). *Discusión de resultados*. Estefany Lorena Vera Muñoz editora. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2256/1/Discusi%C3%B3n_De_Resultados.pdf
- Andonaire, A. (2020). *Implantación de un Aplicativo Informático (Web o Cliente/Servidor) e implementación de la interconexión a la plataforma de Interoperabilidad con el MEF para la integración de información de Planilla y Presupuesto de personal de la Policía Nacional del Perú* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17213/ANDONAIRE_HERNANDEZ_ALEJANDRO_IMPLANTACI%C3%93N_DE_UN_APLICATIVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Angulo, J. (2015). *La modernización de los registros, Una reforma estructural pendiente y un proyecto de datos*. Editorial Comares, S.L. <https://www.comares.com/media/comares/files/toc-75038.pdf>
- Arias, M. y Albasa, G. (2003). Perspectivas teóricas sobre la digitalización de las organizaciones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 9 (2) 49-62. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiwyKqI6JL6AhVFCNQKHfA5AjEQFnoECAQQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F713498.pdf&usg=AOvVaw0YwlqIped5K9MQnySyZPBn>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques consulting: Perú.

- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Álvarez, R. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202020%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Balbinder, V. Toledo, L. y Prado, P. (2021). *Accesibilidad digital en la era del Covid-19 y sus efectos en las Américas*. Serie de notas técnicas sobre inclusión social y acceso a derechos. Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad (SARE), Departamento de Inclusión Social (DIS), OEA. https://www.oas.org/es/sadye/documentos/Serie_NotasTecnicasAccesibilidad.pdf
- Berrio, C. y Rojas, H. (2014). La Brecha Digital Universitaria: La Apropiación de las TIC en Estudiantes de Educación Superior en Bogotá, *Revista Científica de Educomunicación, Comunicar*, 43 (XXII) 133-142. <https://www.redalyc.org/pdf/158/15831058015.pdf>
- Buendía, P. (2020). *Sunarp trabaja para potenciar la virtualización de sus servicios*. Diario Oficial El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/102213-sunarp-trabaja-para-potenciar-la-virtualizacion-de-sus-servicios>
- Cataldo, R. y Castillo, Y. (2020). *Accesibilidad Web: Estudio de los principios y criterios de conformidad*. [Tesis de grado] Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. https://wiki.ead.pucv.cl/Accesibilidad_Web:_Estudio_y_Evaluaci%C3%B3n_para_el_desarrollo_Digital#%C2%BFQu%C3%A9_es_la_Accesibilidad_Web?
- Chambi, J. (2017). *Virtualización con windows server 2012 R2 hyper-V, en la optimización de los servidores de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. de la ciudad de Tacna*. [Tesis de grado] Universidad Privada

Telesup

<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/353/1/CHAMBI%20POMA%20JOSE%20LUIS.pdf>

Chucuri, J. (2022). *Evaluación de accesibilidad web en portales estatales de servicios ciudadanos* [Tesis de grado] Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3642/1/77814.pdf>

Collantes, B. (2018). *Evaluación de los factores claves para la aceptación y uso de BIM en proyectos de edificación de Lima y Callao*. [Tesis de grado] Pontificia Universidad Católica del Perú.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12392/COLLANTES_MORALES_JUNIOR_EVALUACION_FACTORES_CLAVES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Conexión ESAN (2018). *¿Qué busca la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-busca-la-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica>

Consejo Federal de Registros de la Propiedad Inmueble (2019). *TICS y registros inmobiliarios. Modernización y digitalización de servicios registrales*. LVI reunión nacional de directores de registros de la propiedad inmueble. <http://www.rpba.gov.ar/files/Normas/2019/RNDRP/RNDRPI-2019-3.pdf>

Córdova, E. (2022). *Implementación de las Tecnologías de Información y su Contribución en la Mejora de la Seguridad Jurídica de los usuarios de la Oficina registral de Cusco*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82497/Cordova_LER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Custodio, L. (2021). *Calidad de servicio y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77842?show=full>

De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en las plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias Administrativas*, 8 (15): 3-14. DOI: <https://doi.org/10.24215/23143738e051>

El peruano (2020). *Sunarp trabaja para potenciar la virtualización de sus servicios*. <https://elperuano.pe/noticia/102213-sunarp-trabaja-para-potenciar-la-virtualizacion-de-sus-servicios>

Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S. L. DOI: <https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill. ISBN 978-1-4562-6096-5.

Holm, J. (2020). Transformación digital en el sector público de Estonia. Beneficios y desafíos para la Oficina Nacional de Auditoría. *Revista Española de Control Externo*, 22 (64) 24-49. https://www.tcu.es/repositorio/46f7bdbe-9f87-4434-ba66-094f741dfdc9/R64_ART%20%20J%20HOLM.pdf

Huerta, O. (2021). La era digital en la inscripción registral y publicidad registral. *Revista Lucerna Iuris Et Investigatio* 1(2) 7 – 28 <http://dx.doi.org/10.15381/lucerna.v0i1.18372>

Huamán, P. y Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación en comunicación y desarrollo*, 13(2), 93-105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>

Insignia (2017). *Formularios electrónicos*. <https://elinsignia.com/2017/11/05/que-son-los-formularios-electronicos/>

- IRIB (2022). *Estados iberoamericanos suscriben la Carta de Lima sobre registros públicos y las nuevas tecnologías*. Instituto de Registro Imobiliário do Brasil. <https://www.irib.org.br/noticias/detalhes/estados-iberoamericanos-suscriben-la-carta-de-lima-sobre-registros-publicos-y-las-nuevas-tecnologias>
- Larsson, K. (2020). Digitization or equality: When government automation covers some, but not all citizens. *Government Information Quarterly* 38 (2021) 101547. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101547>
- López, J. (2021). *Diseño de interfaces incluyentes para aplicaciones de servicios de gobierno electrónico* [Tesis de maestría] Universidad de Guadalajara
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3977/1/Dise%C3%B1o-interfaces-incluyentes-para-aplicaciones-servicios.pdf>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Maldonado, R. (2021). *Digitalización documental y agilización de procesos administrativos en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021* [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87901?show=full>
- Martínez, Y., Mata, S. y Vega, M. (2021). *Diagnóstico sobre las brechas de inclusión digital en Chile*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Diagnostico-sobre-las-brechas-de-inclusion-digital-en-Chile.pdf>
- Medina, A. (2018). *Uso y aceptación de las bibliotecas digitales académicas de Puerto Rico: el caso de la biblioteca Conrado F. Asenjo del recinto de ciencias médicas*. [Tesis doctoral] Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/49315/2/T40245.pdf>

Mendoza, L. y Delgado, J. (2022). Tecnologías de información del gobierno digital: acceso a internet y barrera digital caso Loreto-2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (4) 281-297. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2586

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.

Ranchordás, S. (2020). The Digitization of Government and Digital Exclusion: Setting the Scene. In Ferreira, G. y Blanco, C. (Eds.), *Direito Público e Internet: Democracia, Redes Sociais e Regulação do Ciberespaço (Public Governance 4.0)*. FGV Publicacoes/IDP/ Univ. Lisboa. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3663051

Presidencia del Consejo de Ministros (2020). *Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM*. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:L8AO3BG1VgOJ:https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/554199-103-2020-pcm&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Secretaría de Gestión Pública Perú (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Secretaría de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministro. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

Singh, V. y Chobotaru, J. (2020). Digital Divide: Barriers to Accessing Online Government Services in Canada. *Administrative Sciences* 12: 112. <https://doi.org/10.3390/admsci12030112>

- Toudert, D. (2016). Teoría del recurso y la apropiación: un acercamiento empírico a partir de las etapas del modelo de acceso digital en México. *Acta Universitaria* 26(4), 79–90. <https://doi.org/10.15174/au.2016.875>
- Triana, C. (2019). *Manejo de plataformas informáticas en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Vinces* [Tesis de grado] Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5698/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000320.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Van Dijk, J. (2012). The Evolution of the digital divide. The digital divide turns to inequality of skills and usage. In J. Bus, M. Crompton, M. Hildebrandt y G. Metakides (Eds.), *Digital Enlightenment Yearbook* (pp. 55-75). IOS Press.
- Villacís, R. (2021). *Sistema in-housing usando herramientas educativas de intranet para la Unidad Educativa Bolívar* [Tesis de grado] Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32710/1/t1799si.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Virtualización de servicios registrales	<p>La virtualización es un modo de gestionar las aplicaciones y la maquinaria de una institución, posibilitando una sencilla gestión, disminución de tiempo para acceder a un programa informático y disminución de cantidad de servidores. Actualmente los organismos públicos requieren ser innovadores, y las demandas tecnológicas tiene que estar acordes cada día más, por tal razón requieren disponer de herramientas y medios que posibiliten una efectiva gestión de la tecnología (Chambi, 2017).</p>	<p>La variable fue operacionalizada a través de 4 dimensiones: manejo de plataformas informáticas estatales, uso de aplicativos, llenado de formularios electrónicos y canales de servicio; lo que permitió medir la percepción de los usuarios sobre la virtualización de los servicios registrales del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote. Su medición se realizó a través de un cuestionario compuesto por 20 preguntas.</p>	Manejo de plataformas informáticas estatales	Herramientas de software Comunicación activa Gestor de archivos Actualización periódica Usuario y contraseña	1 2 3 4 5	Ordinal Alto 54-80 Medio 27-53 Bajo 0-26
			Uso de aplicativos	Diversidad de dispositivos Datos de registro Aplicaciones móviles Descarga gratuita Información del registro	6 7 8 9 10	
			Llenado de formularios electrónicos	Estándares de seguridad Instrucciones de llenado Estado de trámite Trámites simultáneos Campos solicitados	11 12 13 14 15	
			Canales de servicio	Necesidades de usuarios Amplia documentación Módulos de mensajería Tiempo de respuesta Diversidad de canales	16 17 18 19 20	

Nota. Elaboración de la autora

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Variable 2: Accesibilidad digital de los usuarios	Puede definirse como la probabilidad de que toda persona usuaria, empleando cualquier explorador o cualquier ciencia aplicada para navegar en la web, pueda ver cualquier página y conseguir una completa y absoluta comprensión de los datos contenidos en esta, como además poseer la completa y total capacidad de interaccionar en la página por sí misma, sin confrontarse con obstáculos tecnológicos. En el escenario del ciberespacio, la accesibilidad hace a la tecnología de ordenadores y otros múltiples dispositivos tecnológicos y los recursos de Internet útiles para más individuos (Balbinder, Toledo y Prado, 2021).	La variable fue operacionalizada a través de 4 dimensiones: dimensión perceptible, dimensión operable, dimensión comprensible y dimensión robustez; lo que permitió medir la percepción del usuario sobre la accesibilidad digital al Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote. Su medición se realizó a través de un cuestionario compuesto por 20 preguntas.	Dimensión perceptible	Alternativas de texto	1	Ordinal Niveles: Mala 0-26 Regular 27-53 Buena 54-80	
				Tipos de usuarios	2		
				Tiempo suficiente	3		
				Etiqueta de controles	4		
				Contenidos de la página	5		
			Dimensión operable	Localización del contenido	6		
				Diseños adaptables	7		
				Diseño intuitivo	8		
				Extensiones de tiempo	9		
				Tamaño adecuado	10		
			Dimensión comprensible	Experiencia del usuario	11		
				Lenguaje simple	12		
				Imágenes adecuadas	13		
				Comando deshacer	14		
				Tipo de letra	15		
			Dimensión robustez	Descripción suficiente	y		16
				Contenidos			17
				funcionalidades	con		18
				Diseño de la página			19
				Compatibilidad			20
	navegadores						
	Barras de navegación						

Nota. Elaboración de la autora

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: "La Virtualización de Servicios Registrales"

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES: Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes. La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

Totalmente de acuerdo	4
De acuerdo	3
Indeciso	2
En desacuerdo	1
Totalmente en desacuerdo	0

N.º	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Manejo de plataformas informáticas estatales						
1	Las herramientas de software implementadas benefician directamente a los usuarios					
2	La página web contiene elementos que permiten una comunicación activa entre el usuario y la información					
3	La plataforma debe contar con un gestor de archivos en el que se pueda adjuntar archivos en distintos formatos					
4	La entidad debe actualizar periódicamente los servicios de su plataforma digital					
5	Para acceder a la plataforma de servicios se debe contar con usuario y contraseña					
Uso de aplicativos						
6	Los servicios que brinda la plataforma de la entidad pueden ser consultadas desde cualquier dispositivo					
7	La plataforma permite a los usuarios registrarse a través de un formulario donde proporcionan sus datos básicos					
8	La entidad ha desarrollado una serie de aplicaciones móviles para acercar sus servicios a los usuarios					

9	Las aplicaciones de la entidad pueden ser descargadas gratuitamente por los usuarios					
10	A través de las aplicaciones se puede acceder a información del registro en cualquier momento y lugar					
Llenado de formularios electrónicos						
11	El sistema cumple con estándares de seguridad que mantienen la integridad y confidencialidad de los datos					
12	La plataforma ofrece instrucciones para que los usuarios puedan llenar los formularios					
13	Los usuarios pueden consultar el estado de su trámite realizado a través de la plataforma					
14	La plataforma permite al usuario poder realizar la solicitud de varios trámites de manera simultánea					
15	Para realizar una solicitud es preciso llenar obligatoriamente todos los campos solicitados en la página					
Canales de servicio						
16	La entidad se preocupa por el desarrollo de tecnología útil para la solución de necesidades de sus usuarios					
17	La entidad posee una amplia documentación en su sitio web oficial					
18	La plataforma provee módulos de mensajería interna, correos y chat					
19	El uso de la plataforma disminuye el tiempo de respuesta al usuario en la tramitación de sus procesos					
20	La entidad cuenta con diversos canales de servicio para atender a las demandas de sus usuarios					

Gracias por su colaboración

Ficha técnica del Cuestionario “La virtualización de servicios registrales”

Nombre:	Cuestionario “La virtualización de servicios registrales”
Autor original:	Elaboración de la autora tomando como referencia la puesta en marcha de nuevos servicios en línea implementados por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) (El Peruano, 2020).
Nombre instrumento original	Cuestionario “La virtualización de servicios registrales”
Dimensiones:	Manejo de plataformas informáticas estatales Uso de aplicativos Llenado de formularios electrónicos Canales de servicio
N° de ítems	20
Escala de valoración de ítems:	Totalmente en desacuerdo: 0 En desacuerdo: 1 Indeciso: 2 De acuerdo :3 Totalmente de acuerdo: 4
Ámbito de aplicación:	Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote
Administración:	Auto reporte individual
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)
Objetivo:	Medir el nivel de virtualización de los servicios registrales del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.
Validez:	De contenido, se llevó a cabo por medio del juicio de 3 especialistas en el tema, dos de los cuales cuentan con grado de doctor en Gestión Pública, quienes laboran en la Universidad Cesar Vallejo y Hospital Belén y Gobernabilidad y uno con grado de maestro en Gestión Pública que labora en la Universidad Cesar Vallejo, a los cuales se les otorgó una matriz para ponderar cada uno de los ítems de acuerdo a los criterios de pertinencia, relevancia y claridad,
Confiabilidad:	Se desarrolló una prueba piloto, con una muestra de veinte usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de la ciudad de Chimbote durante el período agosto-octubre del 2022; los resultados fueron estimados empleando la aplicación estadística SPSS V26, por medio de la prueba del Coeficiente del Alfa de Cronbach. En el Cuestionario “La virtualización de servicios registrales”, se obtuvo un valor de 0.919, correspondiente a un nivel de confiabilidad excelente.

Unidades de información:	Usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de la ciudad de Chimbote durante el período agosto-octubre del 2022.	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Manejo de plataformas informáticas estatales	1-5
	Uso de aplicativos	6-10
	Llenado de formularios electrónicos	11-15
	Canales de servicio	16-20
Niveles /Valores finales	Alto (54-80) Medio (27-53) Bajo (0-26)	

Questionario: “La accesibilidad digital de los usuarios”

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la virtualización de los servicios registrales y la accesibilidad digital en los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES: Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes. La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

Totalmente de acuerdo	4
De acuerdo	3
Indeciso	2
En desacuerdo	1
Totalmente en desacuerdo	0

N.º	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Dimensión perceptible						
1	La página de la entidad proporciona alternativas de texto en cada uno de los iconos que presenta					
2	La información disponible en la página puede ser fácilmente revisada por distintos tipos de usuarios					
3	La información en la página permanece durante suficiente tiempo para leer y usar el contenido					
4	La página de la entidad proporciona una etiqueta para los controles de los formularios					
5	La presentación de los contenidos de la página se percibe de forma instantánea por los usuarios					
Dimensión operable						
6	La página proporciona a los usuarios medios que lo ayudan a navegar y localizar el contenido					
7	La página ofrece diseños diferentes o adaptables dinámicamente para diferentes usuarios					
8	La página posee un diseño intuitivo que permite interactuar desde el celular o computadora de forma sencilla					

9	La página proporciona extensiones de tiempo adecuados para la realización de gestiones y trámites					
10	La interfaz de las aplicaciones móviles, están en colores contrastantes y tienen un tamaño adecuado para su cliqueo					
Dimensión comprensible						
11	Los contenidos de la página son fáciles de entender independientemente de la experiencia del usuario o sus conocimientos					
12	Los contenidos y la información de la página están dispuesto en un lenguaje simple, siendo comprensibles					
13	La página usa imágenes que colaboran con la información y no distraen al usuario					
14	La página posee comandos que permiten al usuario deshacer la acción en caso de error					
15	La página posee un tipo de letra que pueda ser fácilmente leído por todos los usuarios					
Dimensión robustez						
16	La información proporcionada en la página está suficientemente descrita para poder ser leída con distintos lectores					
17	Considera que la página motiva al usuario a explorar los contenidos y funcionalidades					
18	La estructura y el diseño de la página son claros permitiendo al usuario encontrar fácilmente lo que necesita					
19	El sitio Web de la entidad es compatible con diferentes navegadores y dispositivos de apoyo					
20	La página contempla barras de navegación para que el usuario pueda navegar correctamente					

Gracias por su colaboración

Ficha técnica del Cuestionario “La accesibilidad digital de los usuarios”

Nombre:	Cuestionario “La accesibilidad digital de los usuarios”
Autor original:	Elaboración de la autora se fundamenta en el Trabajo realizado por la Organización de los Estados Americanos (OEA), denominado “Accesibilidad digital en la era del Covid-19 y sus efectos en las américas”, en el mismo se establecen 4 Principios que definen a un sitio Web accesible: perceptible, operable, comprensible y robusto.
Nombre instrumento original	Cuestionario “La accesibilidad digital de los usuarios”
Dimensiones:	Dimensión perceptible Dimensión operable Dimensión comprensible Dimensión robustez
N° de ítems	20
Escala de valoración de ítems:	Totalmente en desacuerdo: 0 En desacuerdo: 1 Indeciso: 2 De acuerdo :3 Totalmente de acuerdo: 4
Ámbito de aplicación:	Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote
Administración:	Auto reporte individual
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)
Objetivo:	Medir el nivel de accesibilidad digital de los usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.
Validez:	De contenido, se llevó a cabo por medio del juicio de 3 especialistas en el tema, dos de los cuales cuentan con grado de doctor en Gestión Pública, quienes laboran en la Universidad Cesar Vallejo y Hospital Belén y Gobernabilidad y uno con grado de maestro en Gestión Pública que labora en la Universidad Cesar Vallejo, a los cuales se les otorgó una matriz para ponderar cada uno de los ítems de acuerdo a los criterios de pertinencia, relevancia y claridad,
Confiabilidad:	Se desarrolló una prueba piloto, con una muestra de veinte usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de la ciudad de Chimbote durante el período agosto-octubre del 2022; los resultados fueron estimados empleando la aplicación estadística SPSS V26, por medio de la prueba del Coeficiente del Alfa de Cronbach.

	En el Cuestionario “La accesibilidad digital de los usuarios”, se obtuvo un valor de 0.959, correspondiente a un nivel de confiabilidad excelente.	
Unidades de información:	Usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de la ciudad de Chimbote durante el período agosto-octubre del 2022.	
Organización:	Dimensión	Nº de ítem
	Dimensión perceptible	1-5
	Dimensión operable	6-10
	Dimensión comprensible	11-15
	Dimensión robustez	16-20
Niveles /Valores finales	Bueno (54-80) Regular (27-53) Malo (0-26)	

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Nombre del instrumento: Virtualización de servicios registrales

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Manejo de plataformas informáticas estatales			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Las herramientas de software implementadas benefician directamente a los usuarios	X		X		X		
2	Directo	La página web contiene elementos que permiten una comunicación activa entre el usuario y la información	X		X		X		
3	Directo	La plataforma debe contar con un gestor de archivos en el que se pueda adjuntar archivos en distintos formatos	X		X		X		
4	Directo	La entidad debe actualizar periódicamente los servicios de su plataforma digital	X		X		X		
5	Directo	Para acceder a la plataforma de servicios se debe contar con usuario y contraseña	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Uso de aplicativos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Los servicios que brinda la plataforma de la entidad pueden ser consultadas desde cualquier dispositivo	X		X		X		
7	Directo	La plataforma permite a los usuarios registrarse a través de un formulario donde proporcionan sus datos básicos	X		X		X		
8	Directo	La entidad ha desarrollado una serie de aplicaciones móviles para acercar sus servicios a los usuarios	X		X		X		
9	Directo	Las aplicaciones de la entidad pueden ser descargadas gratuitamente por los usuarios	X		X		X		
10	Directo	A través de las aplicaciones se puede acceder a información del registro en cualquier momento y lugar	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Llenado de formularios electrónicos			Si	No	Si	No	Si	No
11	Directo	El sistema cumple con estándares de seguridad que mantienen la integridad y confidencialidad de los datos	X		X		X	
12	Directo	La plataforma ofrece instrucciones para que los usuarios puedan llenar los formularios	X		X		X	
13	Directo	Los usuarios pueden consultar el estado de su trámite realizado a través de la plataforma	X		X		X	
14	Directo	La plataforma permite al usuario poder realizar la solicitud de varios trámites de manera simultánea	X		X		X	
15	Directo	Para realizar una solicitud es preciso llenar obligatoriamente todos los campos solicitados en la página	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Canales de servicio			Si	No	Si	No	Si	No
16	Directo	La entidad se preocupa por el desarrollo de tecnología útil para la solución de necesidades de sus usuarios	X		X		X	
17	Directo	La entidad posee una amplia documentación en su sitio web oficial	X		X		X	
18	Directo	La plataforma provee módulos de mensajería interna, correos y chat	X		X		X	
19	Directo	El uso de la plataforma disminuye el tiempo de respuesta al usuario en la tramitación de sus procesos	X		X		X	
20	Directo	La entidad cuenta con diversos canales de servicio para atender a las demandas de sus usuarios	X		X		X	



DNI N°. 18173945

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: La accesibilidad digital de los usuarios

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Dimensión perceptible			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	La página de la entidad proporciona alternativas de texto en cada uno de los iconos que presenta	X		X		X		
2	Directo	La información disponible en la página puede ser fácilmente revisada por distintos tipos de usuarios	X		X		X		
3	Directo	La información en la página permanece durante suficiente tiempo para leer y usar el contenido	X		X		X		
4	Directo	La página de la entidad proporciona una etiqueta para los controles de los formularios	X		X		X		
5	Directo	La presentación de los contenidos de la página se percibe de forma instantánea por los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Dimensión operable			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	La página proporciona a los usuarios medios que lo ayudan a navegar y localizar el contenido	X		X		X		
7	Directo	La página ofrece diseños diferentes o adaptables dinámicamente para diferentes usuarios	X		X		X		
8	Directo	La página posee un diseño intuitivo que permite interactuar desde el celular o computadora de forma sencilla	X		X		X		
9	Directo	La página proporciona extensiones de tiempo adecuados para la realización de gestiones y trámites	X		X		X		

10	Directo	La interfaz de las aplicaciones móviles, están en colores contrastantes y tienen un tamaño adecuado para su cliqueo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dimensión comprensible			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	Los contenidos de la página son fáciles de entender independientemente de la experiencia del usuario o sus conocimientos	X		X		X		
12	Directo	Los contenidos y la información de la página están dispuesto en un lenguaje simple, siendo comprensibles	X		X		X		
13	Directo	La página usa imágenes que colaboran con la información y no distraen al usuario	X		X		X		
14	Directo	La página posee comandos que permiten al usuario deshacer la acción en caso de error	X		X		X		
15	Directo	La página posee un tipo de letra que pueda ser fácilmente leído por todos los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dimensión robustez			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	La información proporcionada en la página está suficientemente descrita para poder ser leída con distintos lectores	X		X		X		
17	Directo	Considera que la página motiva al usuario a explorar los contenidos y funcionalidades	X		X		X		
18	Directo	La estructura y el diseño de la página son claros permitiendo al usuario encontrar fácilmente lo que necesita	X		X		X		
19	Directo	El sitio Web de la entidad es compatible con diferentes navegadores y dispositivos de apoyo	X		X		X		
20	Directo	La página contempla barras de navegación para que el usuario pueda navegar correctamente	X		X		X		



Dr. Carlos Alberto Noriega Angeles
DNI N° 18173945

Certificado de validez de contenido del Instrumento: Cuestionario sobre la virtualización

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles

DNI: 18173945

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

	Grado /Titulo	Año de expedición	Universidad
01	Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad	2015	Universidad Cesar Vallejo
02	Maestría en Docencia Universitaria	2017	Universidad Cesar Vallejo

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

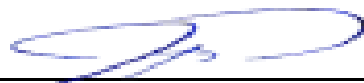
	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Oficina de Normalización Previsional	5 años	Coordinador Del Centro De Atención Regional La Libertad
02	Universidad César Vallejo	9 años	Docente de la Universidad César Vallejo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Chimbote, 17 de octubre del 2022



Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles
DNI N° 18173945

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Virtualización de servicios registrales

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Manejo de plataformas informáticas estatales			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Las herramientas de software implementadas benefician directamente a los usuarios	X		X		X		
2	Directo	La página web contiene elementos que permiten una comunicación activa entre el usuario y la información	X		X		X		
3	Directo	La plataforma debe contar con un gestor de archivos en el que se pueda adjuntar archivos en distintos formatos	X		X		X		
4	Directo	La entidad debe actualizar periódicamente los servicios de su plataforma digital	X		X		X		
5	Directo	Para acceder a la plataforma de servicios se debe contar con usuario y contraseña	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Uso de aplicativos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Los servicios que brinda la plataforma de la entidad pueden ser consultadas desde cualquier dispositivo	X		X		X		
7	Directo	La plataforma permite a los usuarios registrarse a través de un formulario donde proporcionan sus datos básicos	X		X		X		
8	Directo	La entidad ha desarrollado una serie de aplicaciones móviles para acercar sus servicios a los usuarios	X		X		X		
9	Directo	Las aplicaciones de la entidad pueden ser descargadas gratuitamente por los usuarios	X		X		X		
10	Directo	A través de las aplicaciones se puede acceder a información del registro en cualquier momento y lugar	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Llenado de formularios electrónicos			Si	No	Si	No	Si	No
11	Directo	El sistema cumple con estándares de seguridad que mantienen la integridad y confidencialidad de los datos	X		X		X	
12	Directo	La plataforma ofrece instrucciones para que los usuarios puedan llenar los formularios	X		X		X	
13	Directo	Los usuarios pueden consultar el estado de su trámite realizado a través de la plataforma	X		X		X	
14	Directo	La plataforma permite al usuario poder realizar la solicitud de varios trámites de manera simultánea	X		X		X	
15	Directo	Para realizar una solicitud es preciso llenar obligatoriamente todos los campos solicitados en la página	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Canales de servicio			Si	No	Si	No	Si	No
16	Directo	La entidad se preocupa por el desarrollo de tecnología útil para la solución de necesidades de sus usuarios	X		X		X	
17	Directo	La entidad posee una amplia documentación en su sitio web oficial	X		X		X	
18	Directo	La plataforma provee módulos de mensajería interna, correos y chat	X		X		X	
19	Directo	El uso de la plataforma disminuye el tiempo de respuesta al usuario en la tramitación de sus procesos	X		X		X	
20	Directo	La entidad cuenta con diversos canales de servicio para atender a las demandas de sus usuarios	X		X		X	

Mg. Sandra Paola Castro Montoya
DNI N°. 72308382

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: La accesibilidad digital de los usuarios

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Dimensión perceptible			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	La página de la entidad proporciona alternativas de texto en cada uno de los iconos que presenta	X		X		X		
2	Directo	La información disponible en la página puede ser fácilmente revisada por distintos tipos de usuarios	X		X		X		
3	Directo	La información en la página permanece durante suficiente tiempo para leer y usar el contenido	X		X		X		
4	Directo	La página de la entidad proporciona una etiqueta para los controles de los formularios	X		X		X		
5	Directo	La presentación de los contenidos de la página se percibe de forma instantánea por los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Dimensión operable			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	La página proporciona a los usuarios medios que lo ayudan a navegar y localizar el contenido	X		X		X		
7	Directo	La página ofrece diseños diferentes o adaptables dinámicamente para diferentes usuarios	X		X		X		
8	Directo	La página posee un diseño intuitivo que permite interactuar desde el celular o computadora de forma sencilla	X		X		X		
9	Directo	La página proporciona extensiones de tiempo adecuados para la realización de gestiones y trámites	X		X		X		
10	Directo	La interfaz de las aplicaciones móviles, están en colores contrastantes y tienen un tamaño adecuado para su cliqueo	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Dimensión comprensible			Si	No	Si	No	Si	No
11	Directo	Los contenidos de la página son fáciles de entender independientemente de la experiencia del usuario o sus conocimientos	X		X		X	
12	Directo	Los contenidos y la información de la página están dispuesto en un lenguaje simple, siendo comprensibles	X		X		X	
13	Directo	La página usa imágenes que colaboran con la información y no distraen al usuario	X		X		X	
14	Directo	La página posee comandos que permiten al usuario deshacer la acción en caso de error	X		X		X	
15	Directo	La página posee un tipo de letra que pueda ser fácilmente leído por todos los usuarios	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Dimensión robustez			Si	No	Si	No	Si	No
16	Directo	La información proporcionada en la página está suficientemente descrita para poder ser leída con distintos lectores	X		X		X	
17	Directo	Considera que la página motiva al usuario a explorar los contenidos y funcionalidades	X		X		X	
18	Directo	La estructura y el diseño de la página son claros permitiendo al usuario encontrar fácilmente lo que necesita	X		X		X	
19	Directo	El sitio Web de la entidad es compatible con diferentes navegadores y dispositivos de apoyo	X		X		X	
20	Directo	La página contempla barras de navegación para que el usuario pueda navegar correctamente	X		X		X	



Mg. Sandra Paola Castro Montoya
DNI N°. 72308362

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario sobre la virtualización

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Sandra Paola Castro Montoya

DNI: 72308362

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

	Grado /Titulo	Año de expedición	Universidad
01	Abogada	2018	Universidad César Vallejo
02	Maestra en Gestión Pública	2021	Universidad César Vallejo

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

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Oficina de Calidad Universidad Cesar Vallejo	1 año	Asistente
02	Escuela de derecho de la Universidad César Vallejo	4 años	Jefe de Prácticas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Chimbote, 18 de octubre del 2022



Mg. Sandra Paola Castro Montoya
DNI N° 72308362

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Virtualización de servicios registrales

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Manejo de plataformas informáticas estatales			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Las herramientas de software implementadas benefician directamente a los usuarios	X		X		X		
2	Directo	La página web contiene elementos que permiten una comunicación activa entre el usuario y la información	X		X		X		
3	Directo	La plataforma debe contar con un gestor de archivos en el que se pueda adjuntar archivos en distintos formatos	X		X		X		
4	Directo	La entidad debe actualizar periódicamente los servicios de su plataforma digital	X		X		X		
5	Directo	Para acceder a la plataforma de servicios se debe contar con usuario y contraseña	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Uso de aplicativos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Los servicios que brinda la plataforma de la entidad pueden ser consultadas desde cualquier dispositivo	X		X		X		
7	Directo	La plataforma permite a los usuarios registrarse a través de un formulario donde proporcionan sus datos básicos	X		X		X		
8	Directo	La entidad ha desarrollado una serie de aplicaciones móviles para acercar sus servicios a los usuarios	X		X		X		
9	Directo	Las aplicaciones de la entidad pueden ser descargadas gratuitamente por los usuarios	X		X		X		

10	Directo	A través de las aplicaciones se puede acceder a información del registro en cualquier momento y lugar	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Llenado de formularios electrónicos			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	El sistema cumple con estándares de seguridad que mantienen la integridad y confidencialidad de los datos	X		X		X		
12	Directo	La plataforma ofrece instrucciones para que los usuarios puedan llenar los formularios	X		X		X		
13	Directo	Los usuarios pueden consultar el estado de su trámite realizado a través de la plataforma	X		X		X		
14	Directo	La plataforma permite al usuario poder realizar la solicitud de varios trámites de manera simultánea	X		X		X		
15	Directo	Para realizar una solicitud es preciso llenar obligatoriamente todos los campos solicitados en la página	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Canales de servicio			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	La entidad se preocupa por el desarrollo de tecnología útil para la solución de necesidades de sus usuarios	X		X		X		
17	Directo	La entidad posee una amplia documentación en su sitio web oficial	X		X		X		
18	Directo	La plataforma provee módulos de mensajería interna, correos y chat	X		X		X		
19	Directo	El uso de la plataforma disminuye el tiempo de respuesta al usuario en la tramitación de sus procesos	X		X		X		
20	Directo	La entidad cuenta con diversos canales de servicio para atender a las demandas de sus usuarios	X		X		X		


 ROSA ALEJANDRINA GARCÍA SEMINARIO

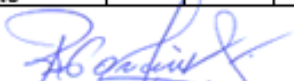
DNI N°. 18849579

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: La accesibilidad digital de los usuarios

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Dimensión perceptible			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	La página de la entidad proporciona alternativas de texto en cada uno de los iconos que presenta	X		X		X		
2	Directo	La información disponible en la página puede ser fácilmente revisada por distintos tipos de usuarios	X		X		X		
3	Directo	La información en la página permanece durante suficiente tiempo para leer y usar el contenido	X		X		X		
4	Directo	La página de la entidad proporciona una etiqueta para los controles de los formularios	X		X		X		
5	Directo	La presentación de los contenidos de la página se percibe de forma instantánea por los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Dimensión operable			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	La página proporciona a los usuarios medios que lo ayudan a navegar y localizar el contenido	X		X		X		
7	Directo	La página ofrece diseños diferentes o adaptables dinámicamente para diferentes usuarios	X		X		X		
8	Directo	La página posee un diseño intuitivo que permite interactuar desde el celular o computadora de forma sencilla	X		X		X		
9	Directo	La página proporciona extensiones de tiempo adecuados para la realización de gestiones y trámites	X		X		X		

10	Directo	La interfaz de las aplicaciones móviles, están en colores contrastantes y tienen un tamaño adecuado para su cliqueo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dimensión comprensible			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	Los contenidos de la página son fáciles de entender independientemente de la experiencia del usuario o sus conocimientos	X		X		X		
12	Directo	Los contenidos y la información de la página están dispuesto en un lenguaje simple, siendo comprensibles	X		X		X		
13	Directo	La página usa imágenes que colaboran con la información y no distraen al usuario	X		X		X		
14	Directo	La página posee comandos que permiten al usuario deshacer la acción en caso de error	X		X		X		
15	Directo	La página posee un tipo de letra que pueda ser fácilmente leído por todos los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dimensión robustez			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	La información proporcionada en la página está suficientemente descrita para poder ser leída con distintos lectores	X		X		X		
17	Directo	Considera que la página motiva al usuario a explorar los contenidos y funcionalidades	X		X		X		
18	Directo	La estructura y el diseño de la página son claros permitiendo al usuario encontrar fácilmente lo que necesita	X		X		X		
19	Directo	El sitio Web de la entidad es compatible con diferentes navegadores y dispositivos de apoyo	X		X		X		
20	Directo	La página contempla barras de navegación para que el usuario pueda navegar correctamente	X		X		X		


 ROSA ALEJANDRINA GARCÍA SEMINARIO

DNI N° 18849579

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario sobre la virtualización

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador: García Seminario, Rosa Alejandrina

DNI: 18849579

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

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad	2018	Universidad César Vallejo
02	Magister En Gestión Pública	2015	Universidad César Vallejo

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

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Hospital Belen de Trujillo	10 años	Contadora
02	Trabajador independiente	20 años	Contadora

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Chimbote, 17 de octubre del 2022



ROSA ALEJANDRINA GARCÍA SEMINARIO

DNI N° 18849579

Confiabilidad del Cuestionario “La virtualización de servicios registrales”

MUESTRA	Cuestionario “Virtualización de servicios registrales”																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1
2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1
3	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
4	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
5	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2
6	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
7	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1
8	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1
9	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1
10	2	1	1	0	0	0	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1
11	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	2	2	2	1	1	0	1	1	2
12	0	1	1	0	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2	1	1	2	0	1	1
13	1	1	0	0	1	1	1	2	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1
14	3	1	1	0	2	2	2	2	2	1	0	0	2	2	1	1	2	0	1	1
15	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
16	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1
17	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1
18	0	1	1	0	2	2	2	2	0	0	0	0	2	2	1	1	1	0	0	0
19	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
20	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1

Cuestionario “Virtualización de servicios registrales”

Alfa de Cronbach

Número de elementos

,919

20

Interpretación. De acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad excelente (0,919)

Confiabilidad del Cuestionario “La accesibilidad digital de los usuarios”

MUESTRA	Cuestionario “Accesibilidad digital de los usuarios”																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	2	1	0	0	1
2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3
4	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2
5	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3
6	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
7	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3
8	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
9	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
10	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	0	1	2	0	0	0	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0
12	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0
13	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
14	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1
15	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
16	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	0	1	2	0	0	0	1	2	1
17	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0
18	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0
19	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0
20	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0

Escala valorativa “Accesibilidad digital de los usuarios”

Alfa de Cronbach

Número de elementos

,959

20

Interpretación. De acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad excelente (0,959)

Anexo 4: Cálculo del tamaño de la muestra

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

$$n_0 = \frac{Z^2 N . p . q}{(N - 1) E^2 + Z^2 . p . q}$$

Población	N =	1800
Nivel de confianza (Dist. Normal)	Z =	1.96
Error permitido ($\alpha = 7\%$)	E =	0.07
Probabilidad de éxito	p =	0.5
Probabilidad de fracaso	q =	0.5

$$n_0 = \frac{(1800)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(1800 - 1)(0.07)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n_0 = 177$$

Anexo 5: Autorización de la entidad donde se aplicó la investigación.



PERÚ

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Gobernancia Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

HUARAZ, 23 de diciembre de 2022

 sunarp

Tratado de Libre Comercio
EUROCOMUNIDAD - MERCOSUR - JAPÓN - COREA DEL SUR
MERCADO COMÚN DE CARIBBEO
MERCADO COMÚN DE CENTROAMÉRICA
PROCESO DE INTEGRACIÓN MERCOSUR

OFICIO No 00475-2022-SUNARP/ZRVII/JEF

Señora:

ROSA MARIA SALAS SÁNCHEZ

Jefa de la Escuela Posgrado de la Universidad "Cesar Vallejo"

Urb. Buenos Aires Mz. H Lt.1

Nuevo Chimbote. –

Asunto : Remite Acta de autorización

Referencia : Carta N°002-2022-WUJ-SUNARH

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente, en atención al documento de la referencia donde solicita facilitar acceso a la estudiante Johana Mirella Roncal Álvarez con el fin de aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitar información pertinente para el análisis documental del estudio de investigación.

En ese sentido, se remite el Acta de Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

Finalmente, hago propicia la ocasión para expresar a usted los sentimientos de mi estima y consideración.

Atentamente,

Firmado digitalmente

DR. SANTOS RICHER MACEDO CHAVEZ

Jefe Zonal (e)

Zona Registral N° VII – Sede Huaraz

SMC/imp:



Esto es una copia idéntica imprimible de un documento electrónico emitido por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 23 del Decreto Supremo N° 075-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 026-2020-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://verificabot.sunarp.gob.pe>
CVD: 185174028

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
Zona Registral N° VI – Sede Huaraz, Jr. Francisco Arez N° 126,
Independencia – Huaraz / Teléfono: 053-411234 / www.sunarp.gob.pe
Contacto atención al cliente:
☎ 011 345 0000 ☑ atencionalcliente@sunarp.gob.pe
☎ 053 411234 (línea gratuita) <https://www.sunarp.gob.pe/whatsapp>

Anexo 6: Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20172283471
Zona Registral N° VII	
Nombre del Titular o Representante legal: Jefe Zonal	
Nombres y Apellidos: Santos Richer Macedo Chávez	DNI: 31667718

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "T" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Virtualización de Servicios Registrales y Accesibilidad Digital en los Usuarios del Registro de Propiedad Vehicular de Chimbote, 2022.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Johanna Mirella Roncal Alvarez	DNI: 40444329

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:



Firmado digitalmente por:
MIGUEL CHAVEZ Santos Richer FOU
DNI: 31667718
Fecha: 2023/12/22 17:55:08-0500

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo- Artículo 7º, literal " T " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 7: Matriz de puntuaciones y niveles de la variable Virtualización de servicios registrales

MUESTRA	VIRTUALIZACIÓN DE SERVICIOS REGISTRALES																										TOTAL	NIVEL		
	MANEJO DE PLATAFORMAS INFORMÁTICAS ESTATALES							USO DE APLICATIVOS						LLENADO DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS						CANALES DE SERVICIO										
	1	2	3	4	5	ST	NIVEL	6	7	8	9	10	ST	NIVEL	11	12	13	14	15	ST	NIVEL	16	17	18	19	20			ST	NIVEL
1	2	2	3	1	3	11	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	2	3	1	2	1	9	MEDIA	1	2	1	2	2	8	MEDIA	36	MEDIA
2	3	4	2	3	4	16	ALTA	3	3	2	3	1	12	MEDIA	3	2	3	3	2	13	MEDIA	3	2	3	3	4	15	ALTA	56	ALTA
3	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	0	1	1	0	3	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	17	BAJA
4	0	2	1	2	0	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	2	1	1	2	0	6	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	19	BAJA
5	2	1	2	2	1	8	MEDIA	3	2	3	2	1	11	MEDIA	1	2	2	1	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	37	MEDIA
6	3	2	1	3	1	10	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	3	2	1	3	2	11	MEDIA	2	1	0	1	2	6	BAJA	34	MEDIA
7	2	1	2	3	1	9	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	2	2	2	1	2	9	MEDIA	2	3	2	3	1	11	MEDIA	38	MEDIA
8	1	0	0	1	1	3	BAJA	2	2	1	2	1	8	MEDIA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	1	0	0	1	3	BAJA	19	BAJA
9	1	2	3	2	3	11	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	3	2	3	1	2	11	MEDIA	1	2	1	1	2	7	MEDIA	39	MEDIA
10	2	3	1	3	3	12	MEDIA	3	1	3	3	2	12	MEDIA	2	3	1	3	3	12	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	44	MEDIA
11	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	2	0	2	0	5	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	1	0	2	2	1	6	BAJA	20	BAJA
12	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	0	2	2	1	6	BAJA	0	1	1	2	1	5	BAJA	2	0	0	1	2	5	BAJA	20	BAJA
13	3	2	1	2	1	9	MEDIA	1	2	2	1	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	2	1	2	3	1	9	MEDIA	36	MEDIA
14	1	2	1	2	2	8	MEDIA	1	3	3	1	2	10	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	34	MEDIA
15	1	2	0	2	0	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	0	0	1	1	3	BAJA	1	0	1	2	0	4	BAJA	16	BAJA
16	2	3	1	3	2	11	MEDIA	2	2	1	1	3	9	MEDIA	2	3	1	3	2	11	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	41	MEDIA
17	4	3	2	4	2	15	ALTA	4	3	2	4	3	16	ALTA	4	2	2	3	2	13	MEDIA	4	3	2	4	3	16	ALTA	60	ALTA
18	0	1	1	0	1	3	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	1	0	1	1	0	3	BAJA	14	BAJA
19	2	1	3	2	3	11	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	1	2	1	1	2	7	MEDIA	3	1	2	1	3	10	MEDIA	36	MEDIA
20	2	1	1	2	2	8	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	1	2	1	2	0	6	BAJA	36	MEDIA
21	1	3	1	2	3	10	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	3	1	3	2	1	10	MEDIA	2	3	3	1	3	12	MEDIA	42	MEDIA
22	1	0	1	1	1	4	BAJA	0	1	1	0	1	3	BAJA	2	1	2	1	0	6	BAJA	2	1	1	1	1	6	BAJA	19	BAJA

23	2	2	1	2	1	8	MEDIA	2	1	2	3	1	9	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	3	2	3	2	1	11	MEDIA	36	MEDIA
24	3	1	2	3	1	10	MEDIA	3	1	2	3	1	10	MEDIA	2	3	1	3	3	12	MEDIA	3	1	2	1	3	10	MEDIA	42	MEDIA
25	1	0	1	1	1	4	BAJA	2	0	1	1	1	5	BAJA	2	0	2	1	0	5	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	19	BAJA
26	1	2	1	2	2	8	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	3	1	2	2	1	9	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	33	MEDIA
27	2	1	1	3	2	9	MEDIA	2	2	1	3	1	9	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	2	1	2	2	2	9	MEDIA	34	MEDIA
28	0	0	1	1	1	3	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	16	BAJA
29	2	1	2	2	1	8	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	3	1	3	1	10	MEDIA	33	MEDIA
30	1	3	2	2	1	9	MEDIA	3	2	2	3	2	12	MEDIA	3	2	3	1	2	11	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	40	MEDIA
31	2	2	3	2	3	12	MEDIA	2	1	3	1	3	10	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	1	3	1	2	2	9	MEDIA	41	MEDIA
32	2	1	1	1	1	6	BAJA	0	0	2	1	2	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	2	1	2	0	6	BAJA	21	BAJA
33	1	3	1	2	3	10	MEDIA	2	2	2	1	2	9	MEDIA	3	2	1	3	1	10	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	37	MEDIA
34	2	1	2	2	2	9	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	2	1	1	2	0	6	BAJA	2	0	1	2	1	6	BAJA	31	MEDIA
35	2	3	2	1	3	11	MEDIA	3	2	3	1	3	12	MEDIA	2	2	2	1	2	9	MEDIA	2	1	2	3	3	11	MEDIA	43	MEDIA
36	1	2	1	2	0	6	BAJA	1	2	1	3	2	9	MEDIA	2	0	1	1	2	6	BAJA	1	2	1	0	2	6	BAJA	27	MEDIA
37	2	2	1	1	2	8	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	1	3	1	3	2	10	MEDIA	3	1	2	1	3	10	MEDIA	36	MEDIA
38	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	17	BAJA
39	1	3	3	1	2	10	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	2	1	2	2	2	9	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	36	MEDIA
40	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	3	1	1	3	10	MEDIA	3	1	3	3	2	12	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	39	MEDIA
41	2	2	3	1	3	11	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	2	3	1	2	1	9	MEDIA	1	2	1	2	2	8	MEDIA	36	MEDIA
42	3	4	2	3	4	16	ALTA	3	3	2	3	1	12	MEDIA	3	2	3	3	2	13	MEDIA	3	2	3	3	4	15	ALTA	56	ALTA
43	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	0	1	1	0	3	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	17	BAJA
44	0	2	1	2	0	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	2	1	1	2	0	6	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	19	BAJA
45	2	1	2	2	1	8	MEDIA	3	2	3	2	1	11	MEDIA	1	2	2	1	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	37	MEDIA
46	3	2	1	3	1	10	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	3	2	1	3	2	11	MEDIA	2	1	0	1	2	6	BAJA	34	MEDIA
47	2	1	2	3	1	9	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	2	2	2	1	2	9	MEDIA	2	3	2	3	1	11	MEDIA	38	MEDIA
48	1	0	0	1	1	3	BAJA	2	2	1	2	1	8	MEDIA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	1	0	0	1	3	BAJA	19	BAJA
49	1	2	3	2	3	11	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	3	2	3	1	2	11	MEDIA	1	2	1	1	2	7	MEDIA	39	MEDIA
50	2	3	1	3	3	12	MEDIA	3	1	3	3	2	12	MEDIA	2	3	1	3	3	12	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	44	MEDIA

51	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	2	0	2	0	5	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	1	0	2	2	1	6	BAJA	20	BAJA
52	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	0	2	2	1	6	BAJA	0	1	1	2	1	5	BAJA	2	0	0	1	2	5	BAJA	20	BAJA
53	3	2	1	2	1	9	MEDIA	1	2	2	1	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	2	1	2	3	1	9	MEDIA	36	MEDIA
54	1	2	1	2	2	8	MEDIA	1	3	3	1	2	10	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	34	MEDIA
55	1	2	0	2	0	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	0	0	1	1	3	BAJA	1	0	1	2	0	4	BAJA	16	BAJA
56	2	3	1	3	2	11	MEDIA	2	2	1	1	3	9	MEDIA	2	3	1	3	2	11	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	41	MEDIA
57	4	3	2	4	2	15	ALTA	4	3	2	4	3	16	ALTA	4	2	2	3	2	13	MEDIA	4	3	2	4	3	16	ALTA	60	ALTA
58	0	1	1	0	1	3	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	1	0	1	1	0	3	BAJA	14	BAJA
59	2	1	3	2	3	11	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	1	2	1	1	2	7	MEDIA	3	1	2	1	3	10	MEDIA	36	MEDIA
60	2	1	1	2	2	8	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	1	2	1	2	0	6	BAJA	36	MEDIA
61	1	3	1	2	3	10	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	3	1	3	2	1	10	MEDIA	2	3	3	1	3	12	MEDIA	42	MEDIA
62	1	0	1	1	1	4	BAJA	0	1	1	0	1	3	BAJA	2	1	2	1	0	6	BAJA	2	1	1	1	1	6	BAJA	19	BAJA
63	2	2	1	2	1	8	MEDIA	2	1	2	3	1	9	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	3	2	3	2	1	11	MEDIA	36	MEDIA
64	3	1	2	3	1	10	MEDIA	3	1	2	3	1	10	MEDIA	2	3	1	3	3	12	MEDIA	3	1	2	1	3	10	MEDIA	42	MEDIA
65	1	0	1	1	1	4	BAJA	2	0	1	1	1	5	BAJA	2	0	2	1	0	5	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	19	BAJA
66	1	2	1	2	2	8	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	3	1	2	2	1	9	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	33	MEDIA
67	2	1	1	3	2	9	MEDIA	2	2	1	3	1	9	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	2	1	2	2	2	9	MEDIA	34	MEDIA
68	0	0	1	1	1	3	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	16	BAJA
69	2	1	2	2	1	8	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	3	1	3	1	10	MEDIA	33	MEDIA
70	1	3	2	2	1	9	MEDIA	3	2	2	3	2	12	MEDIA	3	2	3	1	2	11	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	40	MEDIA
71	2	2	3	2	3	12	MEDIA	2	1	3	1	3	10	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	1	3	1	2	2	9	MEDIA	41	MEDIA
72	2	1	1	1	1	6	BAJA	0	0	2	1	2	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	2	1	2	0	6	BAJA	21	BAJA
73	1	3	1	2	3	10	MEDIA	2	2	2	1	2	9	MEDIA	3	2	1	3	1	10	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	37	MEDIA
74	2	1	2	2	2	9	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	2	1	1	2	0	6	BAJA	2	0	1	2	1	6	BAJA	31	MEDIA
75	2	3	2	1	3	11	MEDIA	3	2	3	1	3	12	MEDIA	2	2	2	1	2	9	MEDIA	2	1	2	3	3	11	MEDIA	43	MEDIA
76	1	2	1	2	0	6	BAJA	1	2	1	3	2	9	MEDIA	2	0	1	1	2	6	BAJA	1	2	1	0	2	6	BAJA	27	MEDIA
77	2	2	1	1	2	8	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	1	3	1	3	2	10	MEDIA	3	1	2	1	3	10	MEDIA	36	MEDIA
78	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	17	BAJA

79	1	3	3	1	2	10	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	2	1	2	2	2	9	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	36	MEDIA
80	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	3	1	1	3	10	MEDIA	3	1	3	3	2	12	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	39	MEDIA
81	2	2	3	1	3	11	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	2	3	1	2	1	9	MEDIA	1	2	1	2	2	8	MEDIA	36	MEDIA
82	3	4	2	3	4	16	ALTA	3	3	2	3	1	12	MEDIA	3	2	3	3	2	13	MEDIA	3	2	3	3	4	15	ALTA	56	ALTA
83	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	0	1	1	0	3	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	17	BAJA
84	0	2	1	2	0	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	2	1	1	2	0	6	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	19	BAJA
85	2	1	2	2	1	8	MEDIA	3	2	3	2	1	11	MEDIA	1	2	2	1	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	37	MEDIA
86	3	2	1	3	1	10	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	3	2	1	3	2	11	MEDIA	2	1	0	1	2	6	BAJA	34	MEDIA
87	2	1	2	3	1	9	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	2	2	2	1	2	9	MEDIA	2	3	2	3	1	11	MEDIA	38	MEDIA
88	1	0	0	1	1	3	BAJA	2	2	1	2	1	8	MEDIA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	1	0	0	1	3	BAJA	19	BAJA
89	1	2	3	2	3	11	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	3	2	3	1	2	11	MEDIA	1	2	1	1	2	7	MEDIA	39	MEDIA
90	2	3	1	3	3	12	MEDIA	3	1	3	3	2	12	MEDIA	2	3	1	3	3	12	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	44	MEDIA
91	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	2	0	2	0	5	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	1	0	2	2	1	6	BAJA	20	BAJA
92	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	0	2	2	1	6	BAJA	0	1	1	2	1	5	BAJA	2	0	0	1	2	5	BAJA	20	BAJA
93	3	2	1	2	1	9	MEDIA	1	2	2	1	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	2	1	2	3	1	9	MEDIA	36	MEDIA
94	1	2	1	2	2	8	MEDIA	1	3	3	1	2	10	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	34	MEDIA
95	1	2	0	2	0	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	0	0	1	1	3	BAJA	1	0	1	2	0	4	BAJA	16	BAJA
96	2	3	1	3	2	11	MEDIA	2	2	1	1	3	9	MEDIA	2	3	1	3	2	11	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	41	MEDIA
97	4	3	2	4	2	15	ALTA	4	3	2	4	3	16	ALTA	4	2	2	3	2	13	MEDIA	4	3	2	4	3	16	ALTA	60	ALTA
98	0	1	1	0	1	3	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	1	0	1	1	0	3	BAJA	14	BAJA
99	2	1	3	2	3	11	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	1	2	1	1	2	7	MEDIA	3	1	2	1	3	10	MEDIA	36	MEDIA
100	2	1	1	2	2	8	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	1	2	1	2	0	6	BAJA	36	MEDIA
101	1	3	1	2	3	10	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	3	1	3	2	1	10	MEDIA	2	3	3	1	3	12	MEDIA	42	MEDIA
102	1	0	1	1	1	4	BAJA	0	1	1	0	1	3	BAJA	2	1	2	1	0	6	BAJA	2	1	1	1	1	6	BAJA	19	BAJA
103	2	2	1	2	1	8	MEDIA	2	1	2	3	1	9	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	3	2	3	2	1	11	MEDIA	36	MEDIA
104	3	1	2	3	1	10	MEDIA	3	1	2	3	1	10	MEDIA	2	3	1	3	3	12	MEDIA	3	1	2	1	3	10	MEDIA	42	MEDIA
105	1	0	1	1	1	4	BAJA	2	0	1	1	1	5	BAJA	2	0	2	1	0	5	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	19	BAJA
106	1	2	1	2	2	8	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	3	1	2	2	1	9	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	33	MEDIA

107	2	1	1	3	2	9	MEDIA	2	2	1	3	1	9	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	2	1	2	2	2	9	MEDIA	34	MEDIA
108	0	0	1	1	1	3	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	16	BAJA
109	2	1	2	2	1	8	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	3	1	3	1	10	MEDIA	33	MEDIA
110	1	3	2	2	1	9	MEDIA	3	2	2	3	2	12	MEDIA	3	2	3	1	2	11	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	40	MEDIA
111	2	2	3	2	3	12	MEDIA	2	1	3	1	3	10	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	1	3	1	2	2	9	MEDIA	41	MEDIA
112	2	1	1	1	1	6	BAJA	0	0	2	1	2	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	2	1	2	0	6	BAJA	21	BAJA
113	1	3	1	2	3	10	MEDIA	2	2	2	1	2	9	MEDIA	3	2	1	3	1	10	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	37	MEDIA
114	2	1	2	2	2	9	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	2	1	1	2	0	6	BAJA	2	0	1	2	1	6	BAJA	31	MEDIA
115	2	3	2	1	3	11	MEDIA	3	2	3	1	3	12	MEDIA	2	2	2	1	2	9	MEDIA	2	1	2	3	3	11	MEDIA	43	MEDIA
116	1	2	1	2	0	6	BAJA	1	2	1	3	2	9	MEDIA	2	0	1	1	2	6	BAJA	1	2	1	0	2	6	BAJA	27	MEDIA
117	2	2	1	1	2	8	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	1	3	1	3	2	10	MEDIA	3	1	2	1	3	10	MEDIA	36	MEDIA
118	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	17	BAJA
119	1	3	3	1	2	10	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	2	1	2	2	2	9	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	36	MEDIA
120	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	3	1	1	3	10	MEDIA	3	1	3	3	2	12	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	39	MEDIA
121	2	2	3	1	3	11	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	2	3	1	2	1	9	MEDIA	1	2	1	2	2	8	MEDIA	36	MEDIA
122	3	4	2	3	4	16	ALTA	3	3	2	3	1	12	MEDIA	3	2	3	3	2	13	MEDIA	3	2	3	3	4	15	ALTA	56	ALTA
123	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	0	1	1	0	3	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	17	BAJA
124	0	2	1	2	0	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	2	1	1	2	0	6	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	19	BAJA
125	2	1	2	2	1	8	MEDIA	3	2	3	2	1	11	MEDIA	1	2	2	1	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	37	MEDIA
126	3	2	1	3	1	10	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	3	2	1	3	2	11	MEDIA	2	1	0	1	2	6	BAJA	34	MEDIA
127	2	1	2	3	1	9	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	2	2	2	1	2	9	MEDIA	2	3	2	3	1	11	MEDIA	38	MEDIA
128	1	0	0	1	1	3	BAJA	2	2	1	2	1	8	MEDIA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	1	0	0	1	3	BAJA	19	BAJA
129	1	2	3	2	3	11	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	3	2	3	1	2	11	MEDIA	1	2	1	1	2	7	MEDIA	39	MEDIA
130	2	3	1	3	3	12	MEDIA	3	1	3	3	2	12	MEDIA	2	3	1	3	3	12	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	44	MEDIA
131	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	2	0	2	0	5	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	1	0	2	2	1	6	BAJA	20	BAJA
132	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	0	2	2	1	6	BAJA	0	1	1	2	1	5	BAJA	2	0	0	1	2	5	BAJA	20	BAJA
133	3	2	1	2	1	9	MEDIA	1	2	2	1	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	2	1	2	3	1	9	MEDIA	36	MEDIA
134	1	2	1	2	2	8	MEDIA	1	3	3	1	2	10	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	34	MEDIA

135	1	2	0	2	0	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	0	0	1	1	3	BAJA	1	0	1	2	0	4	BAJA	16	BAJA
136	2	3	1	3	2	11	MEDIA	2	2	1	1	3	9	MEDIA	2	3	1	3	2	11	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	41	MEDIA
137	4	3	2	4	2	15	ALTA	4	3	2	4	3	16	ALTA	4	2	2	3	2	13	MEDIA	4	3	2	4	3	16	ALTA	60	ALTA
138	0	1	1	0	1	3	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	1	0	1	1	0	3	BAJA	14	BAJA
139	2	1	3	2	3	11	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	1	2	1	1	2	7	MEDIA	3	1	2	1	3	10	MEDIA	36	MEDIA
140	2	1	1	2	2	8	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	1	2	1	2	0	6	BAJA	36	MEDIA
141	1	3	1	2	3	10	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	3	1	3	2	1	10	MEDIA	2	3	3	1	3	12	MEDIA	42	MEDIA
142	1	0	1	1	1	4	BAJA	0	1	1	0	1	3	BAJA	2	1	2	1	0	6	BAJA	2	1	1	1	1	6	BAJA	19	BAJA
143	2	2	1	2	1	8	MEDIA	2	1	2	3	1	9	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	3	2	3	2	1	11	MEDIA	36	MEDIA
144	3	1	2	3	1	10	MEDIA	3	1	2	3	1	10	MEDIA	2	3	1	3	3	12	MEDIA	3	1	2	1	3	10	MEDIA	42	MEDIA
145	1	0	1	1	1	4	BAJA	2	0	1	1	1	5	BAJA	2	0	2	1	0	5	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	19	BAJA
146	1	2	1	2	2	8	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	3	1	2	2	1	9	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	33	MEDIA
147	2	1	1	3	2	9	MEDIA	2	2	1	3	1	9	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	2	1	2	2	2	9	MEDIA	34	MEDIA
148	0	0	1	1	1	3	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	16	BAJA
149	2	1	2	2	1	8	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	3	1	3	1	10	MEDIA	33	MEDIA
150	1	3	2	2	1	9	MEDIA	3	2	2	3	2	12	MEDIA	3	2	3	1	2	11	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	40	MEDIA
151	2	2	3	2	3	12	MEDIA	2	1	3	1	3	10	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	1	3	1	2	2	9	MEDIA	41	MEDIA
152	2	1	1	1	1	6	BAJA	0	0	2	1	2	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	2	1	2	0	6	BAJA	21	BAJA
153	1	3	1	2	3	10	MEDIA	2	2	2	1	2	9	MEDIA	3	2	1	3	1	10	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	37	MEDIA
154	2	1	2	2	2	9	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	2	1	1	2	0	6	BAJA	2	0	1	2	1	6	BAJA	31	MEDIA
155	2	3	2	1	3	11	MEDIA	3	2	3	1	3	12	MEDIA	2	2	2	1	2	9	MEDIA	2	1	2	3	3	11	MEDIA	43	MEDIA
156	1	2	1	2	0	6	BAJA	1	2	1	3	2	9	MEDIA	2	0	1	1	2	6	BAJA	1	2	1	0	2	6	BAJA	27	MEDIA
157	2	2	1	1	2	8	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	1	3	1	3	2	10	MEDIA	3	1	2	1	3	10	MEDIA	36	MEDIA
158	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	17	BAJA
159	1	3	3	1	2	10	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	2	1	2	2	2	9	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	36	MEDIA
160	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	3	1	1	3	10	MEDIA	3	1	3	3	2	12	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	39	MEDIA
161	2	2	3	1	3	11	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	2	3	1	2	1	9	MEDIA	1	2	1	2	2	8	MEDIA	36	MEDIA
162	3	4	2	3	4	16	ALTA	3	3	2	3	1	12	MEDIA	3	2	3	3	2	13	MEDIA	3	2	3	3	4	15	ALTA	56	ALTA

163	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	0	1	1	0	3	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	17	BAJA
164	0	2	1	2	0	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	2	1	1	2	0	6	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	19	BAJA
165	2	1	2	2	1	8	MEDIA	3	2	3	2	1	11	MEDIA	1	2	2	1	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	37	MEDIA
166	3	2	1	3	1	10	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	3	2	1	3	2	11	MEDIA	2	1	0	1	2	6	BAJA	34	MEDIA
167	2	1	2	3	1	9	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	2	2	2	1	2	9	MEDIA	2	3	2	3	1	11	MEDIA	38	MEDIA
168	1	0	0	1	1	3	BAJA	2	2	1	2	1	8	MEDIA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	1	0	0	1	3	BAJA	19	BAJA
169	1	2	3	2	3	11	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	3	2	3	1	2	11	MEDIA	1	2	1	1	2	7	MEDIA	39	MEDIA
170	2	3	1	3	3	12	MEDIA	3	1	3	3	2	12	MEDIA	2	3	1	3	3	12	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	44	MEDIA
171	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	2	0	2	0	5	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	1	0	2	2	1	6	BAJA	20	BAJA
172	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	0	2	2	1	6	BAJA	0	1	1	2	1	5	BAJA	2	0	0	1	2	5	BAJA	20	BAJA
173	3	2	1	2	1	9	MEDIA	1	2	2	1	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	2	1	2	3	1	9	MEDIA	36	MEDIA
174	1	2	1	2	2	8	MEDIA	1	3	3	1	2	10	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	34	MEDIA
175	1	2	0	2	0	5	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	0	0	1	1	3	BAJA	1	0	1	2	0	4	BAJA	16	BAJA
176	2	3	1	3	2	11	MEDIA	2	2	1	1	3	9	MEDIA	2	3	1	3	2	11	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	41	MEDIA
177	4	3	2	4	2	15	ALTA	4	3	2	4	3	16	ALTA	4	2	2	3	2	13	MEDIA	4	3	2	4	3	16	ALTA	60	ALTA

Anexo 8: Matriz de puntuaciones y niveles de la variable Accesibilidad digital de los usuarios

MUESTRA	ACCESIBILIDAD DIGITAL DE LOS USUARIOS																										TOTAL	NIVEL		
	DIMENSIÓN PERCEPTIBLE						DIMENSIÓN OPERABLE						DIMENSIÓN COMPRENSIBLE						DIMENSIÓN ROBUSTEZ											
	1	2	3	4	5	ST	NIVEL	6	7	8	9	10	ST	NIVEL	11	12	13	14	15	ST	NIVEL	16	17	18	19	20			ST	NIVEL
1	3	1	2	2	1	9	REGULAR	3	2	3	2	1	11	REGULAR	3	2	3	1	2	11	REGULAR	3	2	3	2	1	11	REGULAR	42	REGULAR
2	2	4	3	3	2	14	BUENA	2	1	2	3	1	9	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	4	4	2	4	17	BUENA	50	REGULAR
3	1	2	1	1	2	7	REGULAR	1	1	0	0	1	3	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	2	1	2	2	1	8	REGULAR	23	MALA
4	1	1	0	0	1	3	MALA	1	0	2	1	2	6	MALA	1	1	1	0	1	4	MALA	1	2	2	0	1	6	MALA	19	MALA
5	3	1	2	3	2	11	REGULAR	4	3	2	3	2	14	BUENA	3	1	2	3	2	11	REGULAR	1	2	2	1	2	8	REGULAR	44	REGULAR
6	2	1	1	2	2	8	REGULAR	3	1	2	1	3	10	REGULAR	2	2	2	1	2	9	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	31	REGULAR
7	2	3	3	1	3	12	REGULAR	2	0	1	2	1	6	MALA	3	1	3	3	2	12	REGULAR	2	4	2	3	3	14	BUENA	44	REGULAR
8	2	1	1	2	0	6	MALA	2	1	3	3	2	11	REGULAR	1	0	0	1	1	3	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	26	MALA
9	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	1	2	2	1	3	9	REGULAR	2	3	1	3	1	10	REGULAR	35	REGULAR
10	2	2	2	2	2	10	REGULAR	1	3	1	2	3	10	REGULAR	3	3	3	4	2	15	BUENA	3	1	3	2	2	11	REGULAR	46	REGULAR
11	1	0	1	1	0	3	MALA	0	1	1	0	1	3	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	16	MALA
12	2	1	1	0	2	6	MALA	1	0	1	1	1	4	MALA	1	0	0	1	1	3	MALA	1	0	1	0	1	3	MALA	16	MALA
13	3	2	3	3	1	12	REGULAR	3	2	3	1	2	11	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	38	REGULAR
14	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	3	2	1	2	3	11	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	39	REGULAR
15	2	1	1	2	1	7	REGULAR	1	1	2	0	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	2	0	1	2	1	6	MALA	25	MALA
16	1	2	2	1	2	8	REGULAR	1	2	1	1	2	7	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	32	REGULAR
17	2	4	4	3	4	17	BUENA	4	2	3	2	3	14	BUENA	3	1	3	2	2	11	REGULAR	3	2	3	2	4	14	BUENA	56	BUENA
18	2	1	0	1	2	6	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	1	2	1	2	0	6	MALA	1	2	1	2	0	6	MALA	24	MALA
19	1	2	2	1	2	8	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	1	1	3	2	9	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	34	REGULAR
20	3	1	2	1	3	10	REGULAR	2	1	2	3	1	9	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	32	REGULAR
21	2	4	3	2	3	14	BUENA	2	2	1	1	2	8	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	39	REGULAR
22	2	0	2	1	1	6	MALA	0	2	1	2	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	0	4	MALA	20	MALA
23	3	1	3	2	2	11	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	3	2	3	1	2	11	REGULAR	2	4	3	3	2	14	BUENA	43	REGULAR

24	1	2	2	1	2	8	REGULAR	1	2	2	1	2	8	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	1	2	2	1	2	8	REGULAR	33	REGULAR
25	2	1	1	2	0	6	MALA	1	1	0	0	1	3	MALA	1	1	0	0	1	3	MALA	0	1	0	1	1	3	MALA	15	MALA
26	3	2	2	1	3	11	REGULAR	2	3	1	3	2	11	REGULAR	2	3	1	3	2	11	REGULAR	3	1	2	3	2	11	REGULAR	44	REGULAR
27	3	1	3	3	2	12	REGULAR	3	2	1	2	3	11	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	40	REGULAR
28	1	1	1	1	1	5	MALA	0	2	1	2	1	6	MALA	1	1	0	1	0	3	MALA	0	2	1	2	1	6	MALA	20	MALA
29	2	1	2	2	3	10	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	2	1	3	1	10	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	38	REGULAR
30	3	3	2	3	1	12	REGULAR	2	4	2	3	4	15	BUENA	2	1	1	2	2	8	REGULAR	3	2	2	3	1	11	REGULAR	46	REGULAR
31	2	2	2	2	2	10	REGULAR	4	2	2	3	2	13	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	3	3	1	3	12	REGULAR	42	REGULAR
32	1	1	1	1	0	4	MALA	1	0	1	1	0	3	MALA	2	1	0	2	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	17	MALA
33	2	2	1	1	2	8	REGULAR	3	2	3	3	1	12	REGULAR	1	2	1	2	2	8	REGULAR	2	1	2	3	3	11	REGULAR	39	REGULAR
34	3	2	1	3	3	12	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	1	2	2	1	2	8	REGULAR	32	REGULAR
35	2	1	2	2	1	8	REGULAR	4	3	2	3	2	14	BUENA	2	1	1	2	1	7	REGULAR	4	2	3	2	3	14	BUENA	43	REGULAR
36	1	1	1	0	1	4	MALA	1	2	1	3	2	9	REGULAR	1	0	1	1	1	4	MALA	2	0	1	2	1	6	MALA	23	MALA
37	3	2	1	1	3	10	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	36	REGULAR
38	1	1	2	0	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	1	0	1	1	0	3	MALA	21	MALA
39	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	0	1	2	1	6	MALA	3	1	2	3	3	12	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	35	REGULAR
40	3	1	3	2	2	11	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	2	3	3	1	12	REGULAR	41	REGULAR
41	3	1	2	2	1	9	REGULAR	3	2	3	2	1	11	REGULAR	3	2	3	1	2	11	REGULAR	3	2	3	2	1	11	REGULAR	42	REGULAR
42	2	4	3	3	2	14	BUENA	2	1	2	3	1	9	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	4	4	2	4	17	BUENA	50	REGULAR
43	1	2	1	1	2	7	REGULAR	1	1	0	0	1	3	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	2	1	2	2	1	8	REGULAR	23	MALA
44	1	1	0	0	1	3	MALA	1	0	2	1	2	6	MALA	1	1	1	0	1	4	MALA	1	2	2	0	1	6	MALA	19	MALA
45	3	1	2	3	2	11	REGULAR	4	3	2	3	2	14	BUENA	3	1	2	3	2	11	REGULAR	1	2	2	1	2	8	REGULAR	44	REGULAR
46	2	1	1	2	2	8	REGULAR	3	1	2	1	3	10	REGULAR	2	2	2	1	2	9	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	31	REGULAR
47	2	3	3	1	3	12	REGULAR	2	0	1	2	1	6	MALA	3	1	3	3	2	12	REGULAR	2	4	2	3	3	14	BUENA	44	REGULAR
48	2	1	1	2	0	6	MALA	2	1	3	3	2	11	REGULAR	1	0	0	1	1	3	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	26	MALA
49	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	1	2	2	1	3	9	REGULAR	2	3	1	3	1	10	REGULAR	35	REGULAR
50	2	2	2	2	2	10	REGULAR	1	3	1	2	3	10	REGULAR	3	3	3	4	2	15	BUENA	3	1	3	2	2	11	REGULAR	46	REGULAR
51	1	0	1	1	0	3	MALA	0	1	1	0	1	3	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	16	MALA

52	2	1	1	0	2	6	MALA	1	0	1	1	1	4	MALA	1	0	0	1	1	3	MALA	1	0	1	0	1	3	MALA	16	MALA
53	3	2	3	3	1	12	REGULAR	3	2	3	1	2	11	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	38	REGULAR
54	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	3	2	1	2	3	11	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	39	REGULAR
55	2	1	1	2	1	7	REGULAR	1	1	2	0	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	2	0	1	2	1	6	MALA	25	MALA
56	1	2	2	1	2	8	REGULAR	1	2	1	1	2	7	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	32	REGULAR
57	2	4	4	3	4	17	BUENA	4	2	3	2	3	14	BUENA	3	1	3	2	2	11	REGULAR	3	2	3	2	4	14	BUENA	56	BUENA
58	2	1	0	1	2	6	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	1	2	1	2	0	6	MALA	1	2	1	2	0	6	MALA	24	MALA
59	1	2	2	1	2	8	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	1	1	3	2	9	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	34	REGULAR
60	3	1	2	1	3	10	REGULAR	2	1	2	3	1	9	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	32	REGULAR
61	2	4	3	2	3	14	BUENA	2	2	1	1	2	8	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	39	REGULAR
62	2	0	2	1	1	6	MALA	0	2	1	2	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	0	4	MALA	20	MALA
63	3	1	3	2	2	11	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	3	2	3	1	2	11	REGULAR	2	4	3	3	2	14	BUENA	43	REGULAR
64	1	2	2	1	2	8	REGULAR	1	2	2	1	2	8	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	1	2	2	1	2	8	REGULAR	33	REGULAR
65	2	1	1	2	0	6	MALA	1	1	0	0	1	3	MALA	1	1	0	0	1	3	MALA	0	1	0	1	1	3	MALA	15	MALA
66	3	2	2	1	3	11	REGULAR	2	3	1	3	2	11	REGULAR	2	3	1	3	2	11	REGULAR	3	1	2	3	2	11	REGULAR	44	REGULAR
67	3	1	3	3	2	12	REGULAR	3	2	1	2	3	11	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	40	REGULAR
68	1	1	1	1	1	5	MALA	0	2	1	2	1	6	MALA	1	1	0	1	0	3	MALA	0	2	1	2	1	6	MALA	20	MALA
69	2	1	2	2	3	10	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	2	1	3	1	10	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	38	REGULAR
70	3	3	2	3	1	12	REGULAR	2	4	2	3	4	15	BUENA	2	1	1	2	2	8	REGULAR	3	2	2	3	1	11	REGULAR	46	REGULAR
71	2	2	2	2	2	10	REGULAR	4	2	2	3	2	13	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	3	3	1	3	12	REGULAR	42	REGULAR
72	1	1	1	1	0	4	MALA	1	0	1	1	0	3	MALA	2	1	0	2	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	17	MALA
73	2	2	1	1	2	8	REGULAR	3	2	3	3	1	12	REGULAR	1	2	1	2	2	8	REGULAR	2	1	2	3	3	11	REGULAR	39	REGULAR
74	3	2	1	3	3	12	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	1	2	2	1	2	8	REGULAR	32	REGULAR
75	2	1	2	2	1	8	REGULAR	4	3	2	3	2	14	BUENA	2	1	1	2	1	7	REGULAR	4	2	3	2	3	14	BUENA	43	REGULAR
76	1	1	1	0	1	4	MALA	1	2	1	3	2	9	REGULAR	1	0	1	1	1	4	MALA	2	0	1	2	1	6	MALA	23	MALA
77	3	2	1	1	3	10	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	36	REGULAR
78	1	1	2	0	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	1	0	1	1	0	3	MALA	21	MALA
79	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	0	1	2	1	6	MALA	3	1	2	3	3	12	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	35	REGULAR

80	3	1	3	2	2	11	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	2	3	3	1	12	REGULAR	41	REGULAR
81	3	1	2	2	1	9	REGULAR	3	2	3	2	1	11	REGULAR	3	2	3	1	2	11	REGULAR	3	2	3	2	1	11	REGULAR	42	REGULAR
82	2	4	3	3	2	14	BUENA	2	1	2	3	1	9	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	4	4	2	4	17	BUENA	50	REGULAR
83	1	2	1	1	2	7	REGULAR	1	1	0	0	1	3	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	2	1	2	2	1	8	REGULAR	23	MALA
84	1	1	0	0	1	3	MALA	1	0	2	1	2	6	MALA	1	1	1	0	1	4	MALA	1	2	2	0	1	6	MALA	19	MALA
85	3	1	2	3	2	11	REGULAR	4	3	2	3	2	14	BUENA	3	1	2	3	2	11	REGULAR	1	2	2	1	2	8	REGULAR	44	REGULAR
86	2	1	1	2	2	8	REGULAR	3	1	2	1	3	10	REGULAR	2	2	2	1	2	9	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	31	REGULAR
87	2	3	3	1	3	12	REGULAR	2	0	1	2	1	6	MALA	3	1	3	3	2	12	REGULAR	2	4	2	3	3	14	BUENA	44	REGULAR
88	2	1	1	2	0	6	MALA	2	1	3	3	2	11	REGULAR	1	0	0	1	1	3	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	26	MALA
89	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	1	2	2	1	3	9	REGULAR	2	3	1	3	1	10	REGULAR	35	REGULAR
90	2	2	2	2	2	10	REGULAR	1	3	1	2	3	10	REGULAR	3	3	3	4	2	15	BUENA	3	1	3	2	2	11	REGULAR	46	REGULAR
91	1	0	1	1	0	3	MALA	0	1	1	0	1	3	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	16	MALA
92	2	1	1	0	2	6	MALA	1	0	1	1	1	4	MALA	1	0	0	1	1	3	MALA	1	0	1	0	1	3	MALA	16	MALA
93	3	2	3	3	1	12	REGULAR	3	2	3	1	2	11	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	38	REGULAR
94	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	3	2	1	2	3	11	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	39	REGULAR
95	2	1	1	2	1	7	REGULAR	1	1	2	0	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	2	0	1	2	1	6	MALA	25	MALA
96	1	2	2	1	2	8	REGULAR	1	2	1	1	2	7	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	32	REGULAR
97	2	4	4	3	4	17	BUENA	4	2	3	2	3	14	BUENA	3	1	3	2	2	11	REGULAR	3	2	3	2	4	14	BUENA	56	BUENA
98	2	1	0	1	2	6	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	1	2	1	2	0	6	MALA	1	2	1	2	0	6	MALA	24	MALA
99	1	2	2	1	2	8	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	1	1	3	2	9	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	34	REGULAR
100	3	1	2	1	3	10	REGULAR	2	1	2	3	1	9	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	32	REGULAR
101	2	4	3	2	3	14	BUENA	2	2	1	1	2	8	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	39	REGULAR
102	2	0	2	1	1	6	MALA	0	2	1	2	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	0	4	MALA	20	MALA
103	3	1	3	2	2	11	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	3	2	3	1	2	11	REGULAR	2	4	3	3	2	14	BUENA	43	REGULAR
104	1	2	2	1	2	8	REGULAR	1	2	2	1	2	8	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	1	2	2	1	2	8	REGULAR	33	REGULAR
105	2	1	1	2	0	6	MALA	1	1	0	0	1	3	MALA	1	1	0	0	1	3	MALA	0	1	0	1	1	3	MALA	15	MALA
106	3	2	2	1	3	11	REGULAR	2	3	1	3	2	11	REGULAR	2	3	1	3	2	11	REGULAR	3	1	2	3	2	11	REGULAR	44	REGULAR
107	3	1	3	3	2	12	REGULAR	3	2	1	2	3	11	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	40	REGULAR

108	1	1	1	1	1	5	MALA	0	2	1	2	1	6	MALA	1	1	0	1	0	3	MALA	0	2	1	2	1	6	MALA	20	MALA
109	2	1	2	2	3	10	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	2	1	3	1	10	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	38	REGULAR
110	3	3	2	3	1	12	REGULAR	2	4	2	3	4	15	BUENA	2	1	1	2	2	8	REGULAR	3	2	2	3	1	11	REGULAR	46	REGULAR
111	2	2	2	2	2	10	REGULAR	4	2	2	3	2	13	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	3	3	1	3	12	REGULAR	42	REGULAR
112	1	1	1	1	0	4	MALA	1	0	1	1	0	3	MALA	2	1	0	2	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	17	MALA
113	2	2	1	1	2	8	REGULAR	3	2	3	3	1	12	REGULAR	1	2	1	2	2	8	REGULAR	2	1	2	3	3	11	REGULAR	39	REGULAR
114	3	2	1	3	3	12	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	1	2	2	1	2	8	REGULAR	32	REGULAR
115	2	1	2	2	1	8	REGULAR	4	3	2	3	2	14	BUENA	2	1	1	2	1	7	REGULAR	4	2	3	2	3	14	BUENA	43	REGULAR
116	1	1	1	0	1	4	MALA	1	2	1	3	2	9	REGULAR	1	0	1	1	1	4	MALA	2	0	1	2	1	6	MALA	23	MALA
117	3	2	1	1	3	10	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	36	REGULAR
118	1	1	2	0	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	1	0	1	1	0	3	MALA	21	MALA
119	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	0	1	2	1	6	MALA	3	1	2	3	3	12	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	35	REGULAR
120	3	1	3	2	2	11	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	2	3	3	1	12	REGULAR	41	REGULAR
121	3	1	2	2	1	9	REGULAR	3	2	3	2	1	11	REGULAR	3	2	3	1	2	11	REGULAR	3	2	3	2	1	11	REGULAR	42	REGULAR
122	2	4	3	3	2	14	BUENA	2	1	2	3	1	9	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	4	4	2	4	17	BUENA	50	REGULAR
123	1	2	1	1	2	7	REGULAR	1	1	0	0	1	3	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	2	1	2	2	1	8	REGULAR	23	MALA
124	1	1	0	0	1	3	MALA	1	0	2	1	2	6	MALA	1	1	1	0	1	4	MALA	1	2	2	0	1	6	MALA	19	MALA
125	3	1	2	3	2	11	REGULAR	4	3	2	3	2	14	BUENA	3	1	2	3	2	11	REGULAR	1	2	2	1	2	8	REGULAR	44	REGULAR
126	2	1	1	2	2	8	REGULAR	3	1	2	1	3	10	REGULAR	2	2	2	1	2	9	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	31	REGULAR
127	2	3	3	1	3	12	REGULAR	2	0	1	2	1	6	MALA	3	1	3	3	2	12	REGULAR	2	4	2	3	3	14	BUENA	44	REGULAR
128	2	1	1	2	0	6	MALA	2	1	3	3	2	11	REGULAR	1	0	0	1	1	3	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	26	MALA
129	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	1	2	2	1	3	9	REGULAR	2	3	1	3	1	10	REGULAR	35	REGULAR
130	2	2	2	2	2	10	REGULAR	1	3	1	2	3	10	REGULAR	3	3	3	4	2	15	BUENA	3	1	3	2	2	11	REGULAR	46	REGULAR
131	1	0	1	1	0	3	MALA	0	1	1	0	1	3	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	16	MALA
132	2	1	1	0	2	6	MALA	1	0	1	1	1	4	MALA	1	0	0	1	1	3	MALA	1	0	1	0	1	3	MALA	16	MALA
133	3	2	3	3	1	12	REGULAR	3	2	3	1	2	11	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	38	REGULAR
134	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	3	2	1	2	3	11	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	39	REGULAR
135	2	1	1	2	1	7	REGULAR	1	1	2	0	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	2	0	1	2	1	6	MALA	25	MALA

136	1	2	2	1	2	8	REGULAR	1	2	1	1	2	7	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	32	REGULAR
137	2	4	4	3	4	17	BUENA	4	2	3	2	3	14	BUENA	3	1	3	2	2	11	REGULAR	3	2	3	2	4	14	BUENA	56	BUENA
138	2	1	0	1	2	6	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	1	2	1	2	0	6	MALA	1	2	1	2	0	6	MALA	24	MALA
139	1	2	2	1	2	8	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	1	1	3	2	9	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	34	REGULAR
140	3	1	2	1	3	10	REGULAR	2	1	2	3	1	9	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	32	REGULAR
141	2	4	3	2	3	14	BUENA	2	2	1	1	2	8	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	39	REGULAR
142	2	0	2	1	1	6	MALA	0	2	1	2	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	0	4	MALA	20	MALA
143	3	1	3	2	2	11	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	3	2	3	1	2	11	REGULAR	2	4	3	3	2	14	BUENA	43	REGULAR
144	1	2	2	1	2	8	REGULAR	1	2	2	1	2	8	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	1	2	2	1	2	8	REGULAR	33	REGULAR
145	2	1	1	2	0	6	MALA	1	1	0	0	1	3	MALA	1	1	0	0	1	3	MALA	0	1	0	1	1	3	MALA	15	MALA
146	3	2	2	1	3	11	REGULAR	2	3	1	3	2	11	REGULAR	2	3	1	3	2	11	REGULAR	3	1	2	3	2	11	REGULAR	44	REGULAR
147	3	1	3	3	2	12	REGULAR	3	2	1	2	3	11	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	40	REGULAR
148	1	1	1	1	1	5	MALA	0	2	1	2	1	6	MALA	1	1	0	1	0	3	MALA	0	2	1	2	1	6	MALA	20	MALA
149	2	1	2	2	3	10	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	2	1	3	1	10	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	38	REGULAR
150	3	3	2	3	1	12	REGULAR	2	4	2	3	4	15	BUENA	2	1	1	2	2	8	REGULAR	3	2	2	3	1	11	REGULAR	46	REGULAR
151	2	2	2	2	2	10	REGULAR	4	2	2	3	2	13	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	3	3	1	3	12	REGULAR	42	REGULAR
152	1	1	1	1	0	4	MALA	1	0	1	1	0	3	MALA	2	1	0	2	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	17	MALA
153	2	2	1	1	2	8	REGULAR	3	2	3	3	1	12	REGULAR	1	2	1	2	2	8	REGULAR	2	1	2	3	3	11	REGULAR	39	REGULAR
154	3	2	1	3	3	12	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	1	2	2	1	2	8	REGULAR	32	REGULAR
155	2	1	2	2	1	8	REGULAR	4	3	2	3	2	14	BUENA	2	1	1	2	1	7	REGULAR	4	2	3	2	3	14	BUENA	43	REGULAR
156	1	1	1	0	1	4	MALA	1	2	1	3	2	9	REGULAR	1	0	1	1	1	4	MALA	2	0	1	2	1	6	MALA	23	MALA
157	3	2	1	1	3	10	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	36	REGULAR
158	1	1	2	0	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	1	0	1	1	0	3	MALA	21	MALA
159	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	0	1	2	1	6	MALA	3	1	2	3	3	12	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	35	REGULAR
160	3	1	3	2	2	11	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	2	3	3	1	12	REGULAR	41	REGULAR
161	3	1	2	2	1	9	REGULAR	3	2	3	2	1	11	REGULAR	3	2	3	1	2	11	REGULAR	3	2	3	2	1	11	REGULAR	42	REGULAR
162	2	4	3	3	2	14	BUENA	2	1	2	3	1	9	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	3	4	4	2	4	17	BUENA	50	REGULAR
163	1	2	1	1	2	7	REGULAR	1	1	0	0	1	3	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	2	1	2	2	1	8	REGULAR	23	MALA

164	1	1	0	0	1	3	MALA	1	0	2	1	2	6	MALA	1	1	1	0	1	4	MALA	1	2	2	0	1	6	MALA	19	MALA
165	3	1	2	3	2	11	REGULAR	4	3	2	3	2	14	BUENA	3	1	2	3	2	11	REGULAR	1	2	2	1	2	8	REGULAR	44	REGULAR
166	2	1	1	2	2	8	REGULAR	3	1	2	1	3	10	REGULAR	2	2	2	1	2	9	REGULAR	1	1	1	0	1	4	MALA	31	REGULAR
167	2	3	3	1	3	12	REGULAR	2	0	1	2	1	6	MALA	3	1	3	3	2	12	REGULAR	2	4	2	3	3	14	BUENA	44	REGULAR
168	2	1	1	2	0	6	MALA	2	1	3	3	2	11	REGULAR	1	0	0	1	1	3	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	26	MALA
169	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	1	2	2	1	3	9	REGULAR	2	3	1	3	1	10	REGULAR	35	REGULAR
170	2	2	2	2	2	10	REGULAR	1	3	1	2	3	10	REGULAR	3	3	3	4	2	15	BUENA	3	1	3	2	2	11	REGULAR	46	REGULAR
171	1	0	1	1	0	3	MALA	0	1	1	0	1	3	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	16	MALA
172	2	1	1	0	2	6	MALA	1	0	1	1	1	4	MALA	1	0	0	1	1	3	MALA	1	0	1	0	1	3	MALA	16	MALA
173	3	2	3	3	1	12	REGULAR	3	2	3	1	2	11	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	38	REGULAR
174	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	3	2	1	2	3	11	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	39	REGULAR
175	2	1	1	2	1	7	REGULAR	1	1	2	0	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	2	0	1	2	1	6	MALA	25	MALA
176	1	2	2	1	2	8	REGULAR	1	2	1	1	2	7	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	32	REGULAR
177	2	4	4	3	4	17	BUENA	4	2	3	2	3	14	BUENA	3	1	3	2	2	11	REGULAR	3	2	3	2	4	14	BUENA	56	BUENA



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: " Virtualización de servicios registrales y accesibilidad digital en los usuarios del registro vehicular de Chimbote, 2022", cuyo autor es RONCAL ALVAREZ JOHANNA MIRELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 23 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR DNI: 27144066 ORCID: 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 26- 01-2023 10:39:07

Código documento Trilce: TRI - 0527037