



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina
Tarapoto - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Soto Torres, Dennys Christian (orcid.org/0000-0001-6553-7309)

ASESORES:

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Con mucho cariño y dedicación para mi hermosa familia, por el incondicional apoyo que día a día me brindaron. A mis buenos amigos, que me dieron el ánimo de seguir adelante pese a las dificultades de la vida. Este grado académico es tan suyo como mío.

Christian

AGRADECIMIENTO

A nuestro creador, quien me guía en todo momento y me hace sentir bendecido siempre. Además, a todas las buenas personas con las que coincidí en este año y en esta hermosa etapa de mi vida y que contribuyeron de buena forma en la realización de este producto académico.

A la Universidad César Vallejo y a los buenos asesores, por su dedicación, sabiduría y motivación al momento de las sesiones de aprendizaje.

El autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023", cuyo autor es SOTO TORRES DENNYS CHRISTIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 01 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER DNI: 42445436 ORCID: 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 02-01-2024 12:09:56
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 01-01-2024 23:09:31

Código documento Trilce: TRI - 0714411



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SOTO TORRES DENNYS CHRISTIAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DENNYS CHRISTIAN SOTO TORRES DNI: 72975096 ORCID: 0000-0001-6553-7309	Firmado electrónicamente por: DSOTOT el 01-01-2024 18:21:13

Código documento Trilce: TRI - 0714413

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis	21
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.4. Procedimientos.....	25
3.5. Método de análisis de datos.....	25
3.6. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel del gobierno digital.....	27
Tabla 2 Nivel de la calidad de servicio... ..	29
Tabla 3 Resumen del procesamiento de datos y prueba de normalidad.....	31
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de gobierno digital y calidad de servicios.....	32
Tabla 5 Relación entre gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estimación del R2 para medir la influencia del gobierno digital y calidad de servicio.....	34
--	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha tenido por objetivo determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la Sunarp, oficina Tarapoto - 2023, trabajando con la siguiente metodología: investigación de tipo básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel descriptivo-correlacional y de corte transversal. La población se conformó de 3,194 usuarios que en promedio mensual acuden a los registros públicos a realizar algún trámite registral y la muestra estuvo conformada por 344 usuarios. El instrumento para el recojo de datos fue el cuestionario. El resultado obtenido en las dimensiones del gobierno digital, en la dimensión de accesibilidad 57 %, desconocimiento de los servicios 63 %, relevancia 41 % y seguridad digital 40 %; en cuanto a las dimensiones de la calidad de servicio, en la dimensión de confianza 54 %, trato profesional 40 %, eficiencia y eficacia del servicio 53% y resultado 53 %. Como conclusión principal: Existe relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la Sunarp, oficina Tarapoto - 2023; esto es posible en concordancia a un p-valor de $<.001$ además de haberse obtenido un coeficiente de correlación en la prueba Rho de Spearman de .846.

Palabras clave: Gobierno, digital, servicio, calidad.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between digital government and the quality of service in the Sunarp, Tarapoto office - 2023, working with the following methodology: basic research, with a quantitative approach, non-experimental design, descriptive-correlational and cross-sectional. The population consisted of 3,194 users who, on a monthly average, go to the public registries to carry out some registration procedure, and the sample consisted of 344 users. The data collection instrument was a questionnaire. The results obtained in the dimensions of digital government, in the dimension of accessibility 57 %, lack of knowledge of the services 63 %, relevance 41 % and digital security 40 %; as for the dimensions of the quality of service, in the dimension of trust 54 %, professional treatment 40 %, efficiency and effectiveness of the service 53 % and result 53 %. As a main conclusion: There is a relationship between digital governance and service quality in the Sunarp, Tarapoto office - 2023; this is possible according to a p-value of $<.001$ and a correlation coefficient in the Spearman's Rho test of .846.

Keywords: Government, digital, service, quality

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, estos últimos años, para ser más preciso desde el 2020 a nivel internacional todos los países, pasaron una crisis sanitaria a causa del Sar Cov 2 popularmente conocida como Covid-19. Esta enfermedad trajo consigo, cierta necesidad de parte de nuestras autoridades, de seguir ofreciendo sus servicios de forma diferenciada, apartándose de los trámites habituales y entrando al mundo de lo digital, de la mano con la tecnología. Si bien es cierto, en el extranjero algunos países ya hacían uso de las TIC's (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) lo que facilitaba la vida diaria de muchos ciudadanos, en diferentes rubros; los avances científicos avanzaron a pasos agigantados y el Perú no fue la excepción, acelerando así la definición de transformación digital en nuestro país. A raíz de esta crisis sanitaria los países internacionales, tuvieron que mejorar sus servicios digitales, como nuevos softwares, sistemas, aplicativos móviles, entre otros; logrando de esta manera que su economía, no se vea tan afectada. Se debe mencionar que los países que contaban con una buena infraestructura digital, afrontaron de forma positiva este desafío.

Asimismo, las organizaciones públicas de todo el mundo están adoptando tecnologías digitales para apoyar el encuentro público; la interacción entre ciudadanos y funcionarios públicos (Goodsell, 1981). Las nuevas oportunidades para la digitalización de la prestación de servicios públicos asociadas con el aprendizaje automático, la tecnología de sensores y la automatización de servicios han sido discutidas con gran curiosidad y optimismo por parte de académicos y legisladores (Matheus et al. 2018; Comisión Europea, 2016). Estas nuevas herramientas cooperan al cumplimiento de los objetivos principales del gobierno digital, que incluyen mejorar la eficiencia y la condición del servicio mediante la reducción del tiempo al hacer entrega del servicio, el aumento de la transparencia y la prestación de un servicio continuo en todas las estructuras de gobierno (Layne & Lee, 2001).

De igual forma, el rápido desarrollo tecnológico y el impulso de los formuladores de políticas hacia la automatización y el autoservicio digital hacen que sea imperativo que los académicos del gobierno electrónico comprendan cómo la digitalización influye en la interacción entre las autoridades y los habitantes, sobre la prestación

de servicios gubernamentales. En el sector público internacional, los cambios en la prestación de servicios se han considerado en un principio bajo el término de “gobierno electrónico”. En términos generales, el enfoque no está en el invento de nuevos modelos de negocios, sino por el contrario busca lograr mejorar, el trabajo viéndose reflejado en servicios más eficientes y accesibles para los ciudadanos (Meijer & Bekkers, 2015).

Por otra parte, según Zavala (2020) en América Latina exactamente en el país hermano de Venezuela, la tecnología es considerada como una estrategia política que el Estado busca implementar; teniendo como sus objetivos una sociedad con conocimiento científico. Como se comentaba líneas arriba, se puede expresar que una de las características primordiales que busca el Estado venezolano es que toda su población haga uso de las nuevas tecnologías y partiendo de allí crear un gobierno nuevo y moderno cumpliendo así las nuevas exigencias del mundo actual. Mediante esta característica bien definida los venezolanos quieren lograr acrecentar un país transparente y la efectividad en su gobierno y sus diferentes involucrados; facilitando de esta manera los procedimientos en la administración pública ofreciendo su interacción a través de tecnologías revolucionarias. Teniendo como beneficios la administración de su tiempo, la distancia y evitar la complejidad organizacional; buscando eliminar de esta forma toda aquella posibilidad, de burocracia dentro del Estado.

De igual manera, bajo este requerimiento del gobierno central, algunos entes gubernamentales nacionales, estatales y municipales, buscaron la forma de ir mejorando y adecuando sus sistemas ancestrales para poder atender el nuevo reto; logrando así implementar el uso de nuevas redes sociales, creando portales de página web y entre otras tecnologías modernas. Sin embargo, todo esto no ha causado gran efecto por temas relacionados a la corrupción que se encuentra tan enquistada en el gobierno venezolano, donde la población en su mayoría no cuenta con recursos para poder adquirir un servicio de internet (Zavala, 2020). Los venezolanos pueden realizar algunos trámites de manera remota como, por ejemplo: sacar su pasaporte, legalizaciones, entre otros; siendo estos trámites los más frecuentes. Empero, estos procedimientos están mayormente enfocados a un determinado estrato socioeconómico del país caribeño, tales como: el medio

emergente y alto, siendo estos niveles los que más ostentan poder adquisitivo; dejando de lado a los que realmente lo necesitan. Demostrando de esta forma que la implementación de su gobierno electrónico no cumple los objetivos trazados por el gobierno.

Además, García et al. (2020) relata que, en el año 2018 aproximadamente 1/3 de la población de América Latina, no utilizaba internet y todos los servicios que se pueden realizar por este medio, muchas veces por ignorancia o desconfianza y por falta del propio recurso; pese a ello, se advierte que todos los gobiernos buscaban mejorar la condición en sus servicios, fue así que se comenzó a implementar servicios digitales, lo que implica suprimir la brecha digital que aún no desaparece. Tal es el caso del país de Nicaragua que tiene un 72 % de adultos que no se encuentran familiarizados con el internet, motivo por el cual existe una limitación latente. En la República de El Salvador un 66 % de su población se encuentra desinformada o desconoce su manejo respecto a los canales digitales. Bajo esta triste realidad, se debe continuar implementando diversos servicios remotos donde los nativos digitales podrán hacer uso y compartir en base a su experiencia con sus familiares, disminuyendo así algunos porcentajes antes mencionados. Es menester indicar que un gobierno electrónico no es la solución a todos los problemas, tenemos temas muy importantes como la pobreza, la desnutrición, la educación, entre otros; que afectan gravemente a América Latina.

Por otra parte, en relación al ámbito nacional se conoce que en la actualidad muchos ciudadanos señalan su malestar contra las instituciones peruanas, referente a la calidad de servicio, relacionado a los trámites que realizan ante el sector público, debido a los procedimientos burocráticos que conlleva poder ser atendidos por el Estado. Esta burocracia compromete la economía y el tiempo que cada ciudadano emplea al momento de realizar un trámite, por ello si nos centramos específicamente en la entidad materia del presente estudio; la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) viendo la problemática de los usuarios -en el trámite de sus diferentes títulos- era necesario mejorar sus procesos y procedimientos para llegar a más residentes y brindarles mejores servicios de atención y fortalecer la comunicación para que los ciudadanos pueda participar en la mejora de dichos procesos y procedimientos (El Peruano, 2015). La burocracia

en nuestro país es como un laberinto sin salida, resultando ser muchas veces obstáculos que dificultan algunos trámites; ante ello nuestros legisladores deben ir pensando en realizar alguna reforma que simplifique procedimientos y que la población saque mayor provecho a ciertos trámites.

Asimismo, mediante la tecnología y el uso de servicios digitales según Ford (2019), expresa que tener una democracia digital y a la ciudadanía digital, dará muchos beneficios para lograr sociedades más inclusivas, prósperas; donde las libertades de los individuos se expanden y fortalecen. Asimismo, analiza los esfuerzos que realiza el sector público para fomentar políticas relacionadas con el gobierno abierto, entendiéndose como aquella política que permite obtener información y gestionar trámites de forma libre y en cualquier momento, así como también busca que el sector público concretice la transformación digital en todos sus niveles de gobierno. Por otra parte, el autor Carrión (2019), aporta lo siguiente en cuanto a servicios digitales, manifestando que el gobierno electrónico es la ejecución de las (TIC's) donde aquellos productos y servicios que brinde el estado para su ciudadanía se encuentren destinados a mejorar la transparencia y participación de la sociedad. Si hablamos de una importante utilidad de las TIC's una de mayor trascendencia es que ayudará a mejorar la participación ciudadana en todos los diferentes espacios de gobierno.

Igualmente, en esa misma línea Torres (2022) consigna que; el gobierno electrónico se viene posicionando como una variante de especial interés, gracias a su importante forma de influenciar respecto a la gobernabilidad, toda vez que tiene una gran capacidad de respuesta a las demandas que los pobladores reclaman a sus distintos niveles de gobiernos. Para poner en marcha un gobierno digital es importante que el estado implemente servicios útiles con el fin de mejorar la característica distintiva de su prestación, para con sus miles de ciudadanos que acuden a distintas entidades exigiendo la atención de sus requerimientos. Esto a la par de ir dejando de lado los trámites comunes, para que de esta forma lograr mantener el grado de confianza de aquellos usuarios rigurosos. Para poder instaurar un gobierno moderno y digitalizado es de vital importancia que el Estado establezca una visión clara, logrando definir los objetivos, metas e indicadores para que se pueda medir el éxito alcanzado. Aunado a ello, es necesario incluir a los

diferentes ciudadanos y entidades, partiendo de ello para establecer aquellas necesidades que aquejan a su sector.

Asimismo, para acondicionar un gobierno con medios electrónicos en todas las instancias estatales del Perú, resulta un poco difícil toda vez que existen muchas limitaciones en la actualidad, como por ejemplo el aspecto económico, como sabemos los proyectos de inversión pública en su mayoría se priorizan las ejecuciones de obras; difícilmente invierten en tecnologías de la información. Una limitación también, es la carencia de infraestructura eficiente de telecomunicaciones en todo nuestro país, lo cual restringe el avance tecnológico (World Bank, 2020). Estas barreras disminuyen el libre desarrollo del gobierno electrónico en nuestro país, de la misma manera tenemos como limitación a la seguridad digital que el Estado debe emplear, para evitar ciberataques y que sus datos no se vean vulnerados. Lo cual implica un desafío mayor al tener que implementar una infraestructura tecnológica especial que facilitará los servicios electrónicos y la conectividad a una red de internet, sumado a ello se logrará mejorar la medida de seguridad para de esta forma proteger la información confidencial que cada gobierno posee.

De igual forma, en nuestra región San Martín, la autora Custodio (2021) declara que, para desarrollar una política de inclusión digital, esta debe ir de la mano con la capacitación al personal que brinda la atención al usuario, buscando dar mayor difusión a los canales digitales que brinda la entidad para así aminorar la brecha digital existente en la localidad y de esta forma prosperar en la atención al usuario y en la ciudadanía en general. Indudablemente se necesita un personal, pero no cualquiera sino uno que se encuentre altamente capacitado para coadyuvar a que el usuario o cliente tenga una experiencia satisfactoria en cualquier trámite que conlleve el necesitar un apoyo para realizar el trámite. En nuestra realidad pública, la formación de los empleados es elemental para mejorar los servicios otorgados, cambiando así la imagen de la entidad prestadora; el uso de la tecnología ha proporcionado diferentes tipos de ayuda, facilitando de esta manera la comprensión de las herramientas digitales que el Estado ha dispuesto para poder adentrarnos en el gobierno virtual, en otras palabras, con videos interactivos que auxilian a los distintos tipos de usuarios o clientes.

Por último, contamos con el autor Herrera (2022) quien manifiesta que: fortalecer la implementación y mantenimiento de las TIC en las instituciones, mediante la compra de más herramientas, componentes u otros recursos, ayudará a brindar una mejor y más eficiente atención a la población dependiente de ellas; simplificando así los procedimientos administrativos, incrementando la transparencia de las funciones gubernamentales, buscando mejorar los servicios virtuales brindados por cualquier organismo. Además, un gobierno virtual comprende un mejor desempeño de las entidades públicas, maximizando de cierta forma la relación y cooperación con otras entidades, a través del uso correcto de las TIC's. La digitalización del sector público involucra un cambio desde los municipios hasta el gobierno central, pero para que esto se pueda realizar, tendríamos que hacer una reforma total; donde se priorice a la educación y al ciudadano en general, buscando de esta forma prepararlos para el mundo digital, lo que traerá consigo mayor eficiencia en los servicios públicos, mejor calidad de servicios, mayor transparencia donde la información se encuentre disponible para todo público y en cualquier momento.

En cuanto a nuestro entorno local, contamos con el aporte del autor Vargas (2021) afirmó que la relación que existe entre la gestión digital y los servicios de calidad son muy valiosos, por lo que se deben desarrollar sistemas de control del desempeño del gobierno electrónico para que los empleados y usuarios puedan beneficiarse plenamente de la gestión digital. Los ciudadanos pueden beneficiarse de esta herramienta mejorando la calidad de los servicios que reciben. Como comprendemos esta pandemia trajo consigo ciertos avances tecnológicos que posiblemente se adelantaron algunos años para poder conocerlos, en merced a ello los gobiernos locales no se quedaron con los brazos cruzados y comenzaron el desafío de implementar un gobierno digital en su localidad; facilitando los procedimientos a diversos, con la finalidad de seguir brindando servicios de calidad. Sin embargo, pese a los denodados esfuerzos el principal reto es la aceptación y adaptación a los nuevos procedimientos modernos por parte de la población; teniendo en cuenta que en ellos prevalece aquellas viejas costumbres que resultan un poco difícil de separar.

Por otra parte, Díaz (2022) enfatiza que, la prestación del servicio de forma superior (calidad de servicio) y la administración pública electrónica guardan una significativa relación entre ellas, razón por la cual el haberse instaurado un gobierno digital en su entidad facilitó a todos los colaboradores de las diferentes áreas a otorgar mejor calidad en sus servicios. Sumado a ello, se debe realizar mayor difusión a través de sus diferentes medios digitales, con la finalidad de mantener actualizados a los usuarios; para esto muchas entidades cuentan con diversas plataformas como el Facebook, YouTube, entre otras redes donde utilizan estos medios como publicidad, aprovechando al máximo que es de acceso gratuito y que la mayoría de la población hace uso de estas. Lo que permite una comunicación abierta y horizontal, siendo de buen provecho para los ciudadanos; es así que mediante estos medios las entidades publicitan y comunican aquellas novedades y servicios que pueden ser realizados desde la comodidad de tu hogar, mejorando de esta forma la cualidad diferenciadora del servicio que brinda el sector público.

Luego, de estas importantes informaciones y el correspondiente estudio respectivo, se ha decidido iniciar un estudio sobre gobierno digital y la calidad de servicio, para lo cual se planteará como problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023?; asimismo se planteará como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel del gobierno digital en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023?

El presente estudio académico, tiene diversas razones para desarrollarse: por conveniencia realizarse porque la Sunarp cuenta con muchos servicios digitales en la actualidad que son desconocidos o quizá ignorado por muchos usuarios, donde estos prefieren mantener la costumbre de realizar sus trámites de manera presencial. Con esta investigación se busca dar a conocer a la población de Tarapoto que existen muchos servicios digitales (trámites) que pueden ser realizados desde la comodidad de su hogar, permitiendo a los diferentes usuarios ahorrar tiempo y dinero. En relación a la relevancia social se tiene que el presente estudio tendrá un beneficio en la sociedad puesto que los resultados de esta investigación serán de libre acceso para que la población pueda informarse. En

cuanto al valor teórico tenemos que la investigación se realizó con el ánimo de colaborar al conocimiento sobre los servicios digitales que los registros públicos brindan a la población en general. Asimismo, la información recabada en el presente estudio sea de guía para aquellos autores que planteen temas afines.

Esta investigación tuvo como implicancia práctica esta se realizó, porque se podrán ejecutar distintas estrategias destinadas a ofrecer servicios digitales de calidad para con los ciudadanos contribuyendo así al desarrollo social de la comunidad lo cual guarda relación directa con la tan ansiada modernización del Estado peruano. Para finalizar, como utilidad metodológica es necesario porque es el punto de partida para un estudio más profundo de los servicios prestados por Sunarp en caso de que se realicen más investigaciones. Asimismo, en este estudio obtenemos la información necesaria utilizando la técnica de la encuesta y mediante el aporte de dos instrumentos que es el cuestionario, los que pasaron por un proceso de validez y confiabilidad para el análisis de los datos.

Asimismo, se planteará como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023; además, como objetivos específicos: Identificar el nivel del gobierno digital en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023. Identificar el nivel de la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023. Definir la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023.

Para finalizar, se formulará la siguiente Hipótesis general: Existe relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023. Además, como Hipótesis específicas: El nivel del gobierno digital en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023, es alto. El nivel de la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023, es alto. Existe relación entre las dimensiones del gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para añadir un importante aporte al presente estudio, la investigación se sustentará en algunos estudios de diversos autores, en el nivel internacional se tiene a, Hanna (2018), quien concluyó que, las contribuciones pasadas y potenciales del estado a la virtualidad y la creación de una economía web deben entenderse ahora, más que nunca. El Estado está bajo ataque, y su papel en la innovación y la transformación tecnológica está siendo cada vez más cuestionado y desmantelado en muchos países. Este artículo presenta una visión alternativa del papel del Estado en la era digital, sustentada en evidencia histórica. Adicionalmente, se examina la creciente demanda de una administración emprendedora y se basa en las lecciones de los países pioneros, que servirán de guía, para no cometer los mismos errores.

Asimismo, se muestra una variedad de roles y estrategias que el gobierno puede desempeñar, en la creación de una economía digital. Estos roles incluyen fomentar un ecosistema nacional de transformación digital y construir una economía digital innovadora e inclusiva. Asimismo, exigen nuevas capacidades estatales para adaptarse a las demandas de la era digital; con miras a un país modernizado. Esto es un llamado para el aprendizaje estratégico y la asociación, no para el dirigismo y el proteccionismo. El documento propone una agenda para aprender a dominar la transformación digital y en esa misma idea sugiere que el papel apropiado del Estado debe evolucionar en sintonía con una economía y una sociedad de aprendizaje, caminar de la mano sin dejar de considerar al pueblo.

Por su parte, Malayev et al. (2020), mediante una conferencia concluyó que, en los países desarrollados del mundo, la transición de la administración pública a la "vía digital" avanza muy lentamente; y este desarrollo está muy por detrás de las planificaciones oficialmente definidos y anunciados. En este sentido, cobra especial relevancia la modernización digital del sistema de administración pública. El propósito del artículo es conocer la modernización electrónica de la administración pública, a partir de la evaluación del desarrollo de la administración virtual y el reconocimiento de los obstáculos más sobresalientes. Con base en la evaluación, se determinó el gran avance tecnológico en la administración digital de Kazajstán, aunque las agencias gubernamentales han invertido en automatización especial en

los últimos años, los resultados visibles de la formalización electrónica, de los servicios públicos aún no son satisfactorios.

De igual forma, este artículo discute los principales obstáculos y privilegios de la actualización digital en sistema público. Los autores concluyen que la modernización digital requiere la expansión de métodos de análisis y evaluación para implementar programas y proyectos gubernamentales de fácil entendimiento, incluida una revisión de la eficacia y eficiencia tras su implementación. De igual forma, para Arcentales & Gamboa (2019), quienes concluyeron que en los organismos públicos es imprescindible el uso de las tecnologías nos ayudarán a mejorar nuestros servicios y así adicionar la eficiencia, consiguiendo así una mayor transparencia y dando acceso a una calidad cada vez mayor, por lo que las nuevas TIC's son fundamentales en este sentido. Las redes digitales son una herramienta que, cuando se utiliza, puede provocar cambios radicales en la administración pública y privada. Sin embargo, paradójicamente sobresale o evade la comprensión de la mayoría de los reformadores que desempeñan la función de gestionar o financiar los proyectos del cambio moderno.

Por otra parte, en relación al territorio nacional los autores: Machín et al. (2019) y Arana (2021), concluyeron que, las entidades públicas examinan todo tipo de posibilidades, para poder implementar en todos sus servicios el uso de la tecnología; de esta forma busca incrementar, la calidad en sus trámites, conectándose de esta manera a ciudadanos más exigentes. Siguiendo esa dirección, tenemos que el gobierno digital es uno de los más grandes desafíos que nuestro país se impuso para estar acorde a los requerimientos de un mundo globalizado digitalmente, logrando de esta forma limitar aquellos problemas que se deben ir mejorando. El autor Izquierdo (2021), concluyó en su estudio que algunos de los propósitos de la modernización del Perú, es otorgar a sus distintos usuarios servicios de calidad, a fin de crear un gobierno de la información. Los servicios de calidad es una tesis obsoleta, pero aún es estudiado en la gestión privada (Jemes et al. 2018).

Ante ello, la globalización, los cambios en los paradigmas sociales y la introducción del concepto de competitividad tanto a nivel empresarial como nacional, la calidad de los servicios, es ahora importante para los gestores de la administración pública y privada; buscando de esta forma ir mejorando poco a poco la gestión pública que por muchos años viene acarreado muchos trámites burocráticos, que resultan al final de cuentas ser innecesarios; muchas veces esta burocracia puede volverse exagerado bloqueando así la eficiencia. El Estado Peruano la Secretaría de Gestión Pública (2020) en la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, regula y ofrece distintos esfuerzos, para respaldar que en su totalidad los servicios proporcionados por el Estado se den con una alta calidad.

Adicionalmente, Atalaya & Sánchez (2020) nos brindan la siguiente conclusión, la premisa de este estudio, es que el Perú puede centrar sus esfuerzos en implementar, la gobernanza digital identificando ciertos factores clave, pero la realidad de nuestro país es otra. Algunos estados que comienzan a transitar en el mundo del gobierno electrónico, vienen usando estrategias de gestión digital, y nuestro país necesita conocer los pro y contra del desarrollo del país, para que de esta forma se proponga una estrategia inicial de digitalización con objetivos precisos. Conforme al autor Salgado (2008) concluyó que, un servicio digital es un producto digital que es objeto directo de operaciones de comercio electrónico e indirectamente proporciona la ejecución de contenido intelectual o intangible general, cuya ejecución no se limita a una ubicación física específica y que los usuarios pueden utilizar electrónicamente; caracterizándose por ser simultaneo, intangible e interactivo.

Los autores Williams & Valayer (2018), concluyeron que los servicios digitales están estrechamente relacionados con el desarrollo de la gobernanza digital, que puede generar información útil, para ser el soporte y modernizar la toma de decisiones y promover la adopción de sistemas flexibles y participativos para crear nuevos modelos de prestación de servicios públicos más cooperativos y eficaces, integrando a todos los miembros indispensables de la sociedad. Así, el gobierno digital ayuda a aumentar la eficiencia del gasto, aumentar la transparencia, mejorar la gobernanza y, en última instancia, acondicionar la mejora en la vida de los ciudadanos. Por último, el aporte de González (2018) concluyó que, un servicio

debe tener elementos que lo distingan de otros productos. Si el servicio es prestado exclusivamente, por una organización específica, se debe comparar con otros servicios prestados, por otras organizaciones a nivel nacional e internacional, valorando características como puntualidad, calidad, etc.

Asimismo, en el ámbito local, encontramos la investigación ilustrada por Arce (2018) quien concluyó que, cuanto más alta sea la calidad de servicios existirá mayor satisfacción en los usuarios o clientes, lo que involucra que toda entidad o institución, debe estar actualizada con los avances científicos, con miras en una mejora en los servicios digitales que proporciona; haciendo uso correcto de la tecnología la modernización de la gestión pública puede tener un impacto muy significativo, siempre que sea aprovechada, esto traerá consigo mayor transparencia, eficiencia, toma de decisiones basadas en datos, innovación e inclusión de los ciudadanos. De igual importancia contamos con la contribución de Ruíz & Delgado (2020) concluyeron que, para obtener una conveniente calidad en el servicio el Estado, debe cumplir con las perspectivas de los consumidores, pero como muchas entidades no lo hacen, el público tiene existe una percepción negativa sobre los servicios digitales y la calidad del servicio.

Por otro lado, las teorías que respaldarán el presente estudio de cada una de las variables. En relación a la variable gobierno digital se tiene a la teoría de la gestión cero trabas burocráticas según Barša (2017), apoya el concepto de nueva gestión pública y propone que la administración pública desarrolle sus funciones haciendo los servicios más accesibles a los habitantes, tratando de suprimir algunas trabas burocráticas que limiten su acceso, utilizando herramientas de gobierno en línea como elementos de apoyo. Como segunda teoría tenemos a la citada por Dahl (2018), teoría de la adaptabilidad de funciones para la gobernabilidad, donde como su propio nombre lo dice esta teoría trata sobre aquellas estrategias que el gobierno busca otorgar a su pueblo, donde se persigue la interacción entre las entidades y la ciudadanía; estableciendo de esta forma diálogos para escuchar sus necesidades, promoviendo así mecanismos de participación ciudadana y

contribuyendo a la gestión pública, lo que hará que los ciudadanos sientan que sus propuestas están siendo incluidas o tomadas en cuenta para participar en el inspección de las funciones de la institución pública.

Por última teoría, encontramos a la desarrollada por Artem (2017), la teoría de la revolución digital, la cual consiste en revolucionar no solo la economía, sino también al Estado. Los sistemas expertos, el big data, o algunos algoritmos tienen el potencial de una buena gobernanza para prevenir la corrupción y aumentar el nivel de productividad en las instituciones públicas. La importancia de mejorar los procesos de servicio público radica en que un grupo de personas desconoce qué están haciendo con los recursos públicos, es así que resulta necesario que exista mayor transparencia en los datos públicos, por ello gracias al cambio digital ingresar a datos de interés público, debe ser fácil de acceder y utilizar con información actualizada.

Con respecto a los conceptos de la primera variable, que corresponde al gobierno digital se citará a Moon (2002) quien afirma que el gobierno digital puede ser comprendido como una transformación social vinculada a la información virtual, en otras palabras, es el camino o el proceso a la modernización del Estado, manifiesta también que el empleo fundamental e intenso de la ciencia y la tecnología entre la poder público, ciudadanos, usuarios y el ámbito privado ayudará en la mejora de las relaciones digitales. Asimismo, el autor Fang (2012) expresa que el uso de las tecnologías provee acceso a la información de manera uniforme a cualquier persona, entidad pública y aquellos del sector privado, sin limitaciones o barreras y de esta forma se fomente la participación de toda la ciudadanía, contribuyendo con la gobernanza y transformación de las relaciones internas y externas mediante las nuevas tecnologías y los distintos medios de comunicación.

Por su parte, Ripalda (2019) plantea que el gobierno digital es una gran política, donde se busca la intervención activa de la ciudadanía, obteniendo eficiencia en la administración, resaltando el fácil acceso a la información y la transparencia; evitando así la burocracia que ocasiona los trámites comunes en los diferentes niveles de gobierno. Sin duda alguna el gobierno en línea es una estrategia para la

efectividad de la gobernanza; asimismo, ahorra el tiempo y dinero. Por último, la PCM (2023) lo define como el valioso uso de la tecnología y los datos digitales en el gobierno para crear de esta forma valor público respecto a los servicios. Incluye los principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas y herramientas para la puesta en marcha de tecnologías digitales para asegurar la digitalización de datos, contenidos y servicios web de importancia para los habitantes.

Ahora bien, el gobierno digital cuenta con las siguientes dimensiones, Cosquillo (2022) quien lo divide en tres dimensiones que le facilita el estudio del gobierno digital, las cuales son transparencia, colaboración y tecnologías digitales. Por su lado, los autores De Armas & De Armas (2011), precisan que el gobierno digital es un gran soporte que nos ayudará a alcanzar la satisfacción por parte del usuario y la eficiencia de lado de Estado; quienes desarrollan las dimensiones de presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática. Bajo esta premisa se tomarán como dimensiones de estudio de la primera variable las siguientes: de acuerdo con el aporte de Yrivarren (2018), como dimensión 1 tendré a la accesibilidad; el cual proporciona los criterios necesarios para que los usuarios tengan las oportunidades necesarias para encontrar la información que buscan en el portal de las instituciones, es decir, los datos deben ser de sencillo manejo para los beneficiarios. Implementando índices de búsqueda, desarrollar documentos que sean fáciles de entender para los usuarios, desarrollar guías de búsqueda, organizar documentos y establecer parámetros mínimos para un servicio eficaz a las solicitudes de información.

Continuando, con la dimensión 2: desconocimiento de los servicios; se relaciona a la desconfianza y miedo que tienen algunos usuarios o clientes en realizar algunos trámites de forma virtual, estos sujetos se acostumbraron a recibir una atención presencial donde una persona capacitada les brinde las indicaciones a sus diferentes inquietudes para poder realizar sus diligencias. Además, se debe tener en cuenta que este desconocimiento se encuentra ligado a las costumbres arraigadas que cada persona tiene, prefiriendo la presencialidad y la respuesta inmediata. Asimismo, la dimensión 3: relevancia; estrechamente relacionado con la calidad y utilidad del contenido del portal, cuanto mejor sea la calidad del contenido,

mayor será el potencial de empleo del portal. Deben desarrollarse políticas y procedimientos para la distribución, gestión y actualización continua de contenidos para aumentar la participación de los empleados departamentales en la intranet y la tasa de empleo de los usuarios de la extranet. Esta tercera dimensión puede ser medida de acuerdo a como los usuarios utilizan la información a la que tienen acceso, colaborando a la gestión interna de la información publicada Yrivarren (2018).

Para concluir, la dimensión 4: seguridad digital; alcanzar el nivel de confianza creado en el entorno digital, gestionando y aplicando una amplia gama de medidas preventivas y correctivas para prevenir riesgos que amenacen la seguridad de la información. También, es conocida como ciberseguridad, refiriéndose a la protección de la infraestructura de la información del gobierno contra posibles amenazas. Esto incluye el desarrollo de procesos mínimos para asegurar el secreto y la integridad de los datos, particularmente aquella que pueda vulnerar derechos fundamentales como la privacidad personal, la implementación de protocolos de generación de respaldos y el desarrollo de software antivirus; e implementación de alertas en caso de posibles violaciones del mecanismo del sistema.

Habiéndose conceptualizado respecto a gobierno digital, es menester dar a consignar un poco sobre la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp), la cual se encuentra adscrita al MINJUSDH y es la encargada de inscribir y publicitar todo tipo de actos, contratos, entre otros. Esta entidad en sus diferentes años al servicio del ciudadano fue incorporando diversos servicios digitales, tales como: el Servicio de Publicidad Registral en Línea también más conocido como (SPRL), mediante este servicio encontramos tanto servicios gratuitos como de pago. Sistema de Intermediación Digital (SID), ayuda a presentar una constitución de empresas con y sin intervención notarial. La herramienta Síguelo, donde podrás conocer de forma gratuita y desde cualquier lugar el avance de tu trámite tanto de las solicitudes de inscripción y publicidad. La Consulta Vehicular y la Consulta de Propiedad, facilitan la obtención de forma gratuita de los datos de los vehículos y las propiedades registradas a nivel nacional, así como los nombres de los titulares registrales.

Asimismo, la mesa de trámite virtual en Sunarp para la presentación de documentos de naturaleza administrativa. La TIVATIVE, es el servicio que consiste en cambiar gratis a la Tarjeta de Identificación Vehicular Electrónica - TIVE. Alerta Registral es un servicio gratuito que advierte, mediante un mensaje de texto (SMS) o correo electrónico, sobre todo acto registrable o emisión de publicidad registral relacionada a una propiedad, registrada previamente a un usuario, con la finalidad de evitar el fraude inmobiliario. El servicio denominado Conoce Aquí es uno de los últimos servicios que la Sunarp ha implementado, el cual consiste en permitir a distintos usuarios el acceso gratuito al contenido de las partidas electrónicas de cualquier registro en la entidad de estudio.

Siguiendo con las teorías que respaldarán a la segunda variable que corresponde a calidad de servicio, existe la teoría del atributo, en concordancia con Gonzáles (2018) la cual se basa en que el servicio debe ser diferente a otros productos o servicios que otro pueda ofrecer, en otras palabras, debe sobresalir y distinguirse de la competencia. Además, esta particular característica única satisface plenamente las expectativas y deseos de todos los usuarios. En esa misma línea de ideas tenemos a López (2010), quien indica que la teoría del comportamiento posterior, puede entenderse como el comportamiento posterior de otra persona, ya que depende de las acciones del individuo prestador del servicio (entidad). Es una acción postural que no requiere ningún cambio en el control de la otra persona ni durante dicha ejecución; la promesa es si todos los poderes se rigen por sus palabras y hechos y si son verdaderos y dignos de confianza, en otras palabras, implica construir conexiones sólidas y poderosas con los usuarios, siendo esto la clave para cumplir sus expectativas.

Por último, según Guillermo (2019), señala que la teoría de la confiabilidad, implica la aplicación de buena voluntad o confianza a servicios, sistemas y procesos, donde cada entidad debe generar provecho de forma breve, mediana y en un futuro, que es la capacidad de influir directamente en los resultados de la institución pública. Para tener buena credibilidad, los productos y servicios deben cumplir con los requisitos de calidad de las prácticas éticas. A menudo se utiliza para transmitir cierta confianza y lo más importante, una sensación de certeza sobre un objetivo

particular asociado con el éxito a través del razonamiento. Con el tiempo, sus orígenes y sistemas se han ido tergiversando desde diversas fuentes, y ahora es más específico y garantizado por las personas para lograr la efectividad deseada.

En lo que concierne a los conceptos de la segunda variable calidad de servicio se citará a los siguientes autores: Yoon & Cheon (2020) quienes afirman que la calidad del servicio es el entendimiento valorativo que hace el usuario al evaluar la situación del servicio; la calidad del servicio puede ser entendida como aquel proceso donde no hay errores en la prestación del servicio. Además, puede ser comprendida como la excelencia percibida por todos los usuarios que necesitan algún servicio por parte de la entidad encargada de prestarla, entrando más a un plano filosófico del acreedor del servicio. Según esta afirmación, la calidad debe estar presente todos los días y debe distribuirse en todos los niveles de la entidad prestadora, desde los directivos hasta los operadores de cara al servicio. Asimismo, Park, Yi & Lee (2021) señalan que la evaluación de esta segunda variable, es un asunto muy cuestionado en el ambiente científico en relación a los diversos estudios que existen, toda vez que la calidad de servicio es irregular o distinta, entendiéndose como diferentes posiciones personales y corresponde a las apreciaciones propias de cada sujeto.

Por otra parte, los autores Torres & Vásquez (2015) indican que, actualmente existen muchos enfoques y estudios de institutos y escuelas a nivel mundial dedicadas a la búsqueda de una definición de la calidad. Es por ello, que la Escuela Nórdica de la Calidad lo define como la evaluación de los resultados que hacen los usuarios al cotejar sus expectativas con la realidad sobre la prestación que reciben. Asimismo, la Escuela Norteamericana de la Calidad, lo conceptualiza como la percepción del cliente. La calidad percibida es una evaluación general relacionada con la superioridad de un servicio. Es subjetivo y multidimensional, y su medición implica la identificación de dimensiones de evaluación, concretamente estos elementos tangibles: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Además, el investigador Ruiz (2001) manifiesta que, esta segunda variable es "la diferencia entre las expectativas del cliente para una prestación particular y las opiniones o creencias de los servidores sobre las expectativas del consumidor para

ese servicio". Con la intención de poder arribar a una conclusión respecto a la calidad de servicio, puedo manifestar que este término abarca un espacio subjetivo filosófico por parte del usuario o cliente, quien busca la satisfacción en relación al servicio brindado. La calidad de servicio va más allá de lo ordinario, toda vez que busca cubrir las necesidades de cada persona; esto estará sujeto a un control valorativo, al existir distintas opiniones sobre la calidad respecto a un bien o servicio que brinde alguna entidad, esta debe estar sujeta a una medición lo que permitirá determinar si existe calidad o no.

Para finalizar, esta segunda variable cuenta con las siguientes dimensiones, donde Vargas et al. (2017) expresan que esta variable puede ser entendida como aquella comparación que realiza el cliente respecto a lo que busca recibir y lo que verdaderamente recibe; usan cinco dimensiones tales como: tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Asimismo, Berry et al. (1988) a raíz de sus diferentes investigaciones sobre calidad de servicio, identificaron estas cinco dimensiones: tangibilidad, personas, infraestructura, objetos, confiabilidad. Por tal motivo, se tomarán las siguientes dimensiones, las cuales son tratadas en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, PCM (2021); las mismas que son: en la dimensión 1: confianza; se refiere a la satisfacción del servicio, la sensación de seguridad en el servicio, empatía y cercanía de los funcionarios; motivación y compromiso de los empleados; servicio confiable. Igualmente, la dimensión 2: trato profesional; incluye una serie de acciones y actitudes formadas por funcionarios públicos en la prestación de bienes o servicios públicos a través de diversos canales de atención, ya sea en plataformas digitales o presenciales.

Siguiendo, con la dimensión 3: eficiencia y eficacia del servicio; en relación a la eficiencia, es la capacidad de utilizar a alguien o algo para lograr un efecto específico RAE (2023). Además, los autores Fernández-Ríos & Sánchez (1997) manifiestan que es la expresión que mide la capacidad de un sistema o sujeto económico para lograr un determinado objetivo. Vinculado a la entidad materia de la presente investigación puedo manifestar que es la atención que brinda el Estado a través de sus colaboradores en concordancia a los procedimientos fijados en

cada dispositivo legal, en el presente caso la normativa propia de cada entidad. Por otro lado, la eficacia la facultad de lograr un efecto deseado o previsto RAE (2023). En otras palabras, es el nivel de gusto del usuario con los servicios proporcionados por la entidad, entendiéndose a gusto como una satisfacción.

Finalmente, la dimensión 4: resultado; en términos generales, esto se refiere a la capacidad de las agencias gubernamentales para brindar adecuadamente a los ciudadanos los servicios que solicitan desde el momento en que realizan la solicitud hasta el momento en que se entrega el servicio, en otras palabras, es lo que el usuario espera obtener al contratar un servicio o adquirir un bien. Entre sus indicadores tenemos: atención que se ajusta a los procedimientos establecidos en las normas sustantivas vigentes, traduciéndose como aquella atención que cumple con la eficiencia y que los costos finales son justos y razonablemente equivalentes a los servicios que se pueden esperar PCM (2021). Esta dimensión es importante también porque ayuda a las entidades a comprender si los servicios otorgados cumplen con la calidad y satisfacen las expectativas del usuario final.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

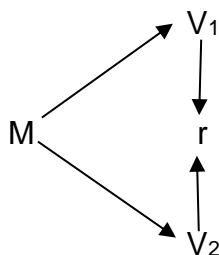
3.1.1. Tipo de estudio:

La presente tesis pertenece al **tipo básico**, porque la información que se obtenida buscará ampliar los conocimientos relacionados a mis variables y apoyar a futuras investigaciones; según Díaz, R. (2018), la investigación básica permite el estudio de diferentes teorías lo cual permite construir ciertas bases conceptuales de las variables materia de la presente investigación. Además, será de **enfoque cuantitativo**, a razón que se trabajará con datos estadísticos; conforme a ello Hernández et al. (2014) afirmaron que este enfoque se logra recopilando y obteniendo información, con la finalidad de comprobar las hipótesis.

3.1.2. Diseño de investigación:

Es de diseño **no experimental**, toda vez que no se manipulará a las variables. De **nivel descriptivo-correlacional**, debido a que se describirá a cada una de las variables permitiendo analizar su incidencia. De **corte transversal**, a razón que los datos serán recopilados en un único momento Hernández et al. (2014).

El diseño que se usará en esta investigación será el siguiente:



Dónde:

- M : Muestra
- V1 : Gobierno digital
- V2 : Calidad de servicio
- r : Relación entre ambas variables

3.1.3. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno Digital

Variable 2: Calidad de servicios

Nota: La tabla correspondiente a la matriz de operacionalización por cada variable será adjuntada en el apartado de los anexos.

3.2. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

3.2.1. Población

La población del presente estudio estará comprendida por 3,194 usuarios de Sunarp, 2023. De esta manera, según Hernández & Mendoza (2018), señalan que la población son todas las personas que contribuyen con la investigación, la cual está conformada por un determinado grupo de personas sobre los que el investigador pretende conocer a través del desarrollo de su investigación. Por otra parte, es menester indicar que, se tomarán en consideración criterios de selección para el siguiente estudio:

Criterios de inclusión: El estudio incluirá a usuarios entre 18 y 60 años, que realicen trámites presenciales en la Sunarp, oficina Tarapoto.

Criterios de exclusión: Conformado por usuarios menores de 17 y mayores de 61 años. No estando sujeto a la presente investigación los usuarios que no tengan la voluntad de participar.

3.2.2. Muestra

La muestra de la investigación, estuvo conformada por 344 usuarios de Sunarp de la oficina de Tarapoto, 2023. De acuerdo a Hernández & Mendoza (2018), mencionan que es un subconjunto de una población, de donde se

recabará la información relevante para el estudio y finalmente para arribar a las conclusiones. Para poder acordar la muestra, se empleó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N : Población (3,194 usuarios de la oficina de Tarapoto de la Sunarp)

Z : Nivel de confianza (95 %)

p : Probabilidad de éxito (50 %)

q : Constante (50 %)

E : Margen de error (5 %)

n : Tamaño de la muestra (Valor por determinar con la fórmula)

Reemplazando se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{3,194 * 1.654^2(0.5)(0.5)}{0.08^2 * (3,194 - 1) + 1.96^2*(0.5)(0.5)}$$

$$n = 344$$

3.2.3. Muestreo

Para el estudio se usó el muestreo **probabilístico aleatorio simple**, ya que el investigador requirió utilizar fórmulas estadísticas para estipular el tamaño de la muestra y así disponer el número exacto de usuarios con quienes se utilizará los instrumentos. Es menester indicar que, los usuarios de la muestra serán elegidos de forma aleatoria, entregando de este modo, la posibilidad de igualdad para que cualquier individuo de la población, pueda ser parte de la muestra. Además, conforme lo manifiestan Hernández & Mendoza (2018), indican que se usa la estadística para determinar la cantidad de sujetos para la investigación.

3.2.4. Unidad de análisis

Un usuario de la entidad materia de investigación: Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tarapoto.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se usará en el estudio para poder recabar información, **es la encuesta**, la cual se distingue por ser una técnica que cuenta con ciertas preguntas relacionadas con las variables y temas de la investigación. Asimismo, Hernández & Mendoza (2018), consideran que la técnica de la encuesta ayudará a procesar la información recolectada de manera descriptiva y correlacional.

Instrumentos

El instrumento que se empleó en la investigación, **es el cuestionario**, el cual se describe por brindar al encuestado, determinadas preguntas cuyas respuestas son cerradas, con la finalidad de que marque la alternativa que crea conveniente según su experiencia, beneficiando de esta forma, al procesamiento de los datos para la presentación de los resultados. De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018) estos instrumentos serán realizadas basados en la problemática. De esta forma, la primera variable (gobierno digital), cuyo cuestionario contará con 20 ítems; distribuidas en las dimensiones de: accesibilidad (ítems 01-05), desconocimiento de los servicios (ítems 06-10), relevancia (ítems 11-15), seguridad digital (ítems 16-20). Como segunda variable (calidad del servicio), el cuestionario se elaborará con 20 preguntas; distribuidas en las dimensiones de: confianza (ítems 01-05), trato profesional (ítems 06-10), eficiencia y eficacia del servicio (ítems 11-15), resultado (ítems 16-20).

Ante ello, es importante indicar que, ambos cuestionarios fueron medidos a través de la escala de Likert; la cual se encuentra estructurada de la forma siguiente: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5), esto nos permite medir las

calificaciones de los encuestados relacionado a las variables. Para concluir, se establecieron rangos para las variables, en primer lugar, el cuestionario está conformado por 20 preguntas; luego se multiplica por 05 que es el valor más alto de la escala de Likert: $05 * 20 = 100$; este resultado se resta por el número de preguntas: $100 - 20 = 80$; continuando el resultado se divide entre 3: $80 \div 3 = 26$, este valor no sufre redondeo. Aquí sumamos el número de preguntas con el cociente, de esta forma los niveles obtenidos fueron los siguientes: bajo 20 - 46, medio 47 - 73 y alto 74 - 100.

Validez

Según Terán-Bustamante et al. (2020), los constructos que se llevarán a cabo en el estudio de recolección de datos estarán supeditados al juicio de cinco expertos en la materia quienes evaluarán las herramientas a utilizar con base en los criterios de consistencia y adecuación de los indicadores. De este modo, respecto al primer cuestionario que trata la primera variable, el resultado de la validación arrojó un valor promedio de 4; con una V de Aiken de 1, esto puede ser entendida que el cuestionario es aplicable en 100 %. De la misma manera, en relación al segundo cuestionario que versa sobre la segunda variable, el resultado de la validación dio un valor promedio de 4; con una V de Aiken de 1, esto significa que el cuestionario es cien por ciento aplicable. (Anexo 06).

Confiabilidad

Los instrumentos estuvieron sujetas a una prueba piloto, donde colaboraron 40 usuarios que concurren a la entidad, partiendo de ello se generó la prueba del Alfa de Cronbach, cuyo resultado decide su aplicación sobre la muestra final. Cabe señalar que la población de la prueba piloto no está incluida en la muestra final del estudio, y el alfa resultante debe exceder al menos 0.700 para que uno o ambos cuestionarios se consideren confiables Barraza (2023). Habiéndose aplicado el Alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado de la V1: 0.937 y en la V2: 0.972; garantizándose de esta manera la fiabilidad y su aplicabilidad al ser un valor mayor 0.700, estos resultados obran en los anexos de estudio.

3.4. Procedimientos

Se procede a describir de manera secuencial las etapas que se siguieron para la realización de la investigación: primero, se identificó la problemática teniendo en cuenta la transformación digital que el gobierno peruano pretende consignar en cada una de sus entidades, ante ello se advierte que los registros públicos cuentan con varios servicios digitales y pese a ello muchos usuarios prefieren seguir sus trámites de manera común, acudiendo de forma presencial a la entidad. Debido a esto surge la duda y la necesidad de realizar esta investigación y poder determinar las causas que originan esta problemática. Se formuló un instrumento por cada variable, donde previa validación de los mismos por expertos en la materia, para posteriormente aplicarlo.

En relación a ello, se buscó la autorización de los registros públicos para poder ejercer el trabajo de investigación, presentando ante mesa de partes una Carta donde especifique los datos de mi investigación, la aplicación de instrumentos y la publicación del nombre de la entidad, la misma que fue autorizada por el jefe zonal de la entidad. Después de la autorización respectiva, se comenzó a encuestar a los usuarios respetando los criterios de selección, donde antes de comenzar con la aplicación de los instrumentos se puso en conocimiento sobre el consentimiento informado y de esta forma simplificar su participación voluntaria. Luego, se recolecto, ordeno y codifico la información para que esta sea procesada por los programas estadísticos correspondientes, para esto se utilizó el programa SPSS versión 27 lo que nos facilitó la interpretación de los resultados. Para finalizar, se procedió a enunciar las principales conclusiones y recomendaciones del estudio.

3.5. Método de análisis de datos

Los datos usados fueron analizados mediante el método **descriptivo e inferencial**, donde el primer método se utilizó para desarrollar y generar tablas y gráficos de frecuencia que se generarán a partir de la lista de datos de cada cuestionario del programa Excel, que evalúa la jerarquía y el estado de las variables y sus tamaños. Asimismo, se utilizó la estadística inferencial para confirmar las hipótesis propuestas con el objetivo de determinar la

relación entre las variables de estudio, donde se utilizó el software estadístico SPSS versión 27.

3.6. Aspectos éticos

Basado en los lineamientos marcados por la prestigiosa Universidad César Vallejo, el presente trabajo se realizará respetando los principios éticos que toda investigación debe seguir, a razón que se respetará los derechos de autor logrando así citar aquellas, teorías, conceptos, investigaciones científicas y tesis empleadas, cumpliendo además con las especificaciones de las normas APA. Teniendo como única necesidad recolectar datos que servirán para brindar un importante aporte al presente estudio. Se aplicó distintos principios, entre ellos la **Autonomía** a razón que se respetó a los usuarios que no quisieron participar en las encuestas realizadas. **Justicia**, buscando de esta manera salvaguardar los derechos de los usuarios. **Beneficencia**, toda vez que aportará información para que registros públicos pueda advertir algunos errores o deficiencias y asumir nuevas medidas que ayuden a contrarrestar las mismas, mejorando indudablemente la calidad de servicio. **No maleficencia**, porque mediante investigación no se busca perjudicar a los usuarios que participaron en esta. Por otra parte, se aplicó el consentimiento informado, donde se brindó la información necesaria a los usuarios respecto a la relevancia que tiene el presente estudio antes de poder aplicar el cuestionario.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel del gobierno digital

Tabla 1 Nivel del gobierno digital

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	Porcentaje
Accesibilidad	Bajo	5-11	74	22 %
	Medio	12-18	197	57 %
	Alto	19-25	73	21 %
	Total		344	100 %
Desconocimiento de los servicios	Bajo	5-11	91	26 %
	Medio	12-18	218	63 %
	Alto	19-25	35	10 %
	Total		344	100 %
Relevancia	Bajo	5-11	134	39 %
	Medio	12-18	141	41 %
	Alto	19-25	69	20 %
	Total		344	100 %
Seguridad digital	Bajo	5-11	124	36 %
	Medio	12-18	137	40 %
	Alto	19-25	83	24 %
	Total		344	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

Interpretación:

De la presente Tabla 1, respecto a las dimensiones de la variable de gobierno digital de los 344 encuestados, se advierte que en la dimensión de accesibilidad esta fue calificada con el nivel medio con 57 % lo que equivale a 197 usuarios, la dimensión de desconocimiento de los servicios obtuvo un nivel medio con 63 % lo que representa a 218 usuarios, siguiendo con la dimensión de relevancia se tiene que el 41 % lo califica con un nivel medio, esto por 141 usuarios y por último 137 usuarios califican a la seguridad digital como medio con 40 %. Los resultados arrojados conforme a los encuestados indican que los servicios digitales que brinda los registros públicos funcionan con problemas, una gran limitante es el deficiente internet hogar de cada uno de los usuarios y la falta de

recursos hacen que no utilicen los servicios digitales, por otro lado, indican que dentro de los planes de difusión Sunarp no utiliza medios de comunicación digitales para publicitar y de esta manera dar a conocer los distintos servicios virtuales con los que cuentan, por último, los servicios digitales le generan desconfianza para su uso y la plataforma oficial de la entidad es difícil de manejar.

4.2. Nivel de la calidad de servicio

Tabla 2 Nivel de la calidad de servicio

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	Porcentaje
Confianza	Bajo	5-11	124	36 %
	Medio	12-18	185	54 %
	Alto	19-25	35	10 %
	Total		344	100 %
Trato profesional	Bajo	5-11	121	35 %
	Medio	12-18	138	40 %
	Alto	19-25	85	25 %
	Total		344	100 %
Eficiencia y eficacia del servicio	Bajo	5-11	81	24 %
	Medio	12-18	184	53 %
	Alto	19-25	79	23 %
	Total		344	100 %
Resultado	Bajo	5-11	100	29 %
	Medio	12-18	184	53 %
	Alto	19-25	60	17 %
	Total		344	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

Interpretación:

Del mismo modo, en la Tabla 2 de los 344 encuestados, se demuestra que las dimensiones de la variable calidad de servicio tuvieron los siguientes resultados; con respecto a la dimensión de confianza se tiene la calificación del nivel es medio con 54 % correspondiente a 185 usuarios, trato profesional tiene como resultado un 40 % equivalente a 138 usuarios, en la dimensión de eficiencia y eficacia del servicio esta fue calificada con el nivel medio con 53 % lo que equivale a 184 usuarios y para finalizar la última dimensión de resultado fue calificada con un nivel medio con 53 % lo que representa a 184 usuarios. Esto se da, a razón que los usuarios encuestados estiman que la entidad no entrega la información dentro de los tiempos establecidos, los servicios digitales

mantienen errores, así como también los tiempos de respuestas por medio de los canales digitales no son rápidos ni oportunos, entre otros.

4.3. Prueba de normalidad

H_1 : Existe relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023.

H_0 : No existe relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023.

Tabla 3 Resumen del procesamiento de datos y prueba de normalidad

	Valido		Perdidos		Total	
	N	%	N	%	N	%
Gobierno digital	344	100.0 %	0	0.0 %	344	100.0 %
Calidad de servicio	344	100.0 %	0	0.0 %	344	100.0 %

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.27

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Gobierno digital	0.136	344	.000*
Calidad de servicio	0.129	344	.000*

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.27

Interpretación:

En la Tabla 3 advertimos que las variables de la investigación no siguen una distribución normal, a razón que el p-valor es menor que 0.05. Ante ello, se empleó la correspondencia de rangos de Rho de Spearman para medir si las variables se relacionan; teniendo en cuenta que los encuestados son 344 correspondió aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. En consecuencia, las variables muestran un resultado menor a 0.05, señalando que para ambas variables es .000, lo que significa el rechazo de la H_0 y la aceptación de la H_1 .

Definir la relación entre las dimensiones del Gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023.

Tabla 4 Relación entre las dimensiones de gobierno digital y calidad de servicios

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coef. de correl.	.579**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	344
	Desconocimiento de los servicios	Coef. de correl.	.731**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	344
	Relevancia	Coef. de correl.	.698**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	344
	Seguridad	Coef. de correl.	.847**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	344

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.27

Interpretación:

En relación a la Tabla 4, se evidencia que las dimensiones de accesibilidad, desconocimiento de los servicios, relevancia y seguridad, presentan relaciones positivas entre moderadas y altas, debido a que se han obtenido coeficientes de correlación de 0.579, 0.731, 0.698 y 0.847 respectivamente con un valor sig. (bilateral) de <.001 en cada correlación, traduciéndose este resultado que se puede aceptar la hipótesis alterna H_1 .

4.4. Relación entre el gobierno digital y calidad de servicio en la Sunarp, oficina Tarapoto - 2023

H_i : Existe relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023.

H_0 : No existe relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023.

Tabla 5 Relación entre gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coef. de correl. Sig. (bilateral) N	.846** <.001 344

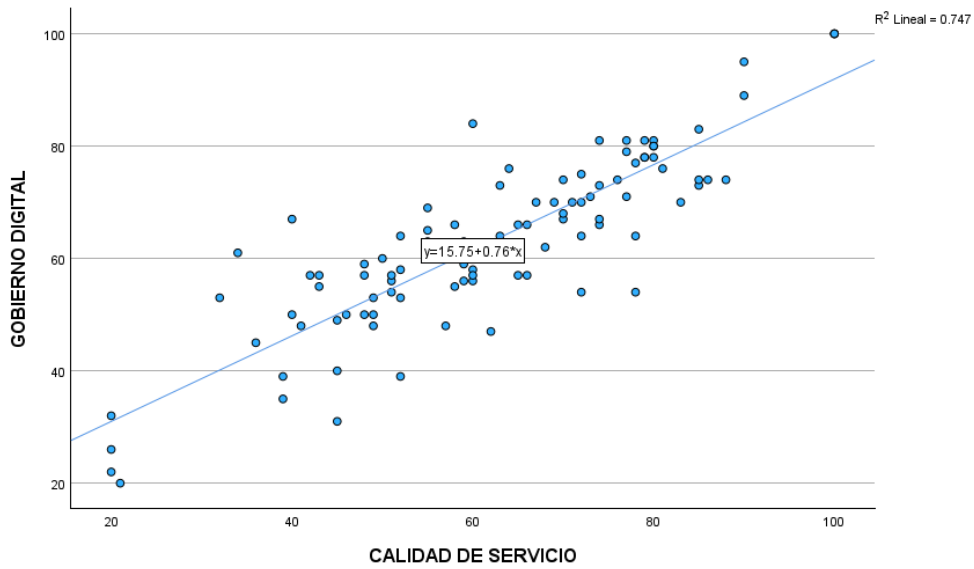
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.27

Interpretación:

En la presente Tabla 5, se aprecia que existe una relación positiva significativa con correlación alta entre las variables. Estos datos fueron obtenidos a través del análisis estadístico de Rho Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.846 determinándose una correlación positiva alta. De esta manera, al obtenerse un valor de significancia (bilateral) de <.001 se acepta la hipótesis alterna H_i ; determinándose que existe relación entre las variables.

Figura 1 Estimación del R2 para medir la influencia del gobierno digital y calidad de servicio



Fuente: Resultado del procesamiento de datos obtenido del SPSS V.27

Interpretación:

Conforme se observa la figura 1, la primera variable que se encuentra de forma vertical presenta una influencia directa del 74.70 % sobre el comportamiento de la segunda variable que se encuentra de forma horizontal, es decir, que se puede tomar como una variable predictiva o causal, sobre la cual, se pueden desarrollar métodos y actividades de mejora para la solución del problema.

V. DISCUSIÓN

En relación al primer objetivo específico, se pudo identificar que las dimensiones del gobierno digital fueron totalmente calificadas con un nivel medio, conforme se evidencia en la dimensión de accesibilidad se obtuvo un 57 %, en la dimensión de desconocimiento de los servicios se tiene un 63 %, continuando con la dimensión de relevancia el resultado fue 41 % y por último la dimensión de seguridad digital arrojó un 40 %. Estos resultados arrojados, guardan relación con la investigación de Malayev et al. (2020) quienes sustentaron que, en los resultados recabados se identifica ciertos obstáculos que limitan el uso de los servicios digitales por parte de los usuarios, generalmente por falta de recursos económicos y desconocimiento. Si comparamos con el presente estudio podemos advertir que el gobierno digital tiene un nivel medio con una tendencia al alza, que si bien es cierto existe la implementación de muchos servicios virtuales a favor de los usuarios, persiste aún el deseo de seguir con los trámites presenciales, toda vez que esta presente el desconocimiento por parte de los usuarios. Por otra parte, los planes de gobierno digital deben de ir de la mano con la realidad de cada población y de esta forma poder implementar el uso de la tecnología, con miras a un gobierno moderno que busque su eficacia y eficiencia tras su implementación.

De igual forma, los resultados puestos en detalle en líneas anteriores se asemejan a lo declarado por los autores Arcentales & Gamboa (2019), cuando expresan que el uso de la tecnología permite que el Estado llegue de forma correcta a la ciudadanía y a las distintas empresas, dentro de los resultados de su trabajo se tiene que el uso de la tecnología presenta algunas fallas técnicas y que estas deben ser resueltas por la parte informática de la entidad de forma inmediata, pero no es así. Realizando un contraste con la actual investigación, podemos notar que la calificación dada por los usuarios es media a raíz de los problemas que presentan algunos de los servicios digitales.

Del mismo modo, estos resultados son parecidos con la investigación de Hanna (2018) donde expone que un gobierno digital exige un gobierno innovador, con la finalidad de crear políticas públicas y plataformas de fácil manejo, siendo estas indispensables para simplificar el funcionamiento de una economía digital. Los resultados arrojados en su investigación, dan cuenta que algunas de las plataformas puestas a disposición de la ciudadanía son complejas y no cumplen con su finalidad. Entonces, si cotejamos con los resultados recabados de la segunda dimensión tenemos que esto demuestra que muchas personas que hacen uso de estas plataformas desconocen su manejo por el grado de complejidad que existe. Ante esto, es necesario fomentar el aprendizaje de estos nuevos sistemas o plataformas virtuales mediante relaciones entre el sector público y la ciudadanía.

Lo descrito confirma la teoría de la gestión cero trabas burocráticas según Barša (2017), quien expone que la gestión pública debe aumentar nuevas funciones donde sus servicios sean más accesibles a los usuarios y a la población en general; procurando eliminar las trabas burocráticas que limiten su libre acceso. En consecuencia, así se logrará una sociedad apta para poder manejar correctamente los servicios digitales que brinda la entidad e ir poco a poco mejorando en la transformación digital toda vez que es competencia central del presente siglo, esto con base a los resultados obtenidos.

Partiendo de estos resultados puedo manifestar que el gobierno digital presenta una calificación media con predisposición al alta en cada una de sus dimensiones, esto significa que los servicios digitales que brinda la Sunarp funcionan con algunos problemas que deben ser mejorados, sumado a ello el deficiente internet hogar de cada uno de los usuarios y la falta de recursos hacen que no utilicen los servicios digitales, se advierte también que los registro públicos no utilizan medios informativos para dar a conocer los distintos servicios virtuales con los que cuentan, por último, los servicios digitales generan desconfianza para su uso y la plataforma oficial de registros públicos es difícil de manejar. También, se observó que los servicios digitales brindados por la entidad materia de estudio, si bien es cierto en su mayoría

son gratuitos no se consideró la realidad de la población usuaria. Ante ello, el gobierno digital debe ir vinculado con la realidad de la población, mejorar aquellos inconvenientes técnicos que presente su plataforma y la entidad debe buscar mayor difusión de los servicios digitales que brinda, con la finalidad de modernizar la gestión pública.

De acuerdo al nivel de las dimensiones de la calidad de servicio, se consiguió que los usuarios lo calificaron totalmente con un nivel medio, como se demuestra en la dimensión de confianza se obtuvo un 54 %, la segunda dimensión de trato profesional el resultado fue un 40 %, continuando con la dimensión de eficiencia y eficacia del servicio se tiene un 53 % y por último la dimensión de resultado arrojó un 53 %. Estos resultados difieren con el estudio desarrollado por Machín et al. (2019) y Arana (2021), quienes manifiestan que las entidades públicas buscan mejorar e implementar a sus servicios el uso de la tecnología, para mejorar la calidad de servicio en sus trámites. Siguiendo esa dirección, tenemos que el gobierno digital es uno de los desafíos que nuestro país se impuso para estar acorde a los requerimientos de un mundo globalizado digitalmente. Sin embargo, conforme a los resultados obtenidos en esta tesis se concluye que no se alcanza la plena satisfacción del usuario, por lo tanto, no arribamos a una buena calidad de servicio; pese a los esfuerzos en su gestión no logran satisfacer a usuarios que muchas veces resultan ser sumamente exigentes.

Por otra parte, es necesario que los registros públicos, prevengan este tipo de situaciones advertidas anteriormente con la finalidad de cubrir la necesidad de los usuarios y lograr la plena satisfacción de los mismos; a su vez Ruiz (2001) manifiesta que, la segunda variable es la diferencia entre expectativas, opiniones o creencias de los servidores sobre las expectativas del usuario; se puede decir que la calidad de servicio estará ligada a un control subjetivo valorativo de cada usuario, comprendiéndose esto como un plano filosófico de cada usuario al apreciar o valorar el servicio que obtuvo, calificándolo según su experiencia.

Los resultados obtenidos de los autores Atalaya & Sanchez (2020) se asemejan a la presente investigación, quienes formulan que muchas entidades públicas con el objetivo de implementar un gobierno digital, lo tomaron como un fin y no como un medio para poder brindar servicios de calidad; de los resultados de estos autores podemos observar que, pese a la implementación de algunos servicios virtuales, sigue existiendo el descontento en gran medida por parte de la población. Contrastando con el presente estudio, tenemos un nivel medio en la primera dimensión, donde se infiere que puede haber diferentes servicios digitales, pero sino se obtiene la seguridad al momento de realizar el trámite los usuarios seguirán prefieren los trámites comunes. Si tomamos como base lo mencionado por estos autores, resalta algo en común con nuestra investigación, debido a que solo se buscó llegar al objetivo de digitalizar y no se contrarrestó la realidad de cada conciudadano, lo que trae como resultado no lograr la calidad en los servicios otorgados.

En adición a lo expresado se afirma la teoría del atributo desarrollada por Gonzáles (2018), quien estipula que la calidad de servicio se basa en que los servicios adquiridos deben ser únicos a otros servicios o productos que otra entidad pueda otorgar, es decir, debe sobresalir y distinguirse de la competencia; esta única característica que la hace diferente a otros debe de buscar la satisfacción de los usuarios, superando las expectativas que tengan. Por consiguiente, los resultados encontrados en la encuesta realizada, demuestran que la calidad de servicio percibida por los usuarios de los registros públicos, es de nivel medio con tendencia al alta en sus diferentes dimensiones, toda vez que, la entidad no cumple con entregar la información dentro de los tiempos establecidos, así como que los servicios virtuales cuentan con algunas equivocaciones, por otro lado, también los tiempos de respuestas por medio de los canales digitales no son rápidos ni oportunos.

De igual importancia, en relación al objetivo específico tercero, se pudo determinar que las dimensiones del gobierno digital presentan relaciones positivas entre moderadas y altas con la calidad de servicio en la Sunarp,

oficina Tarapoto - 2023, a razón de haberse obtenido un coeficiente de correlación en la prueba Rho de Spearman de entre 0.579, 0.731, 0.698 y 0.847 en cada una de las correlaciones de las dimensiones del gobierno digital con la variable calidad del servicio. Además, estas relaciones son consideradas significativas en la medida de haberse obtenido un p-valor de $<.001$ en cada correlación, con el que se establece que la hipótesis nula es incorrecta, aceptando de este modo la hipótesis alterna, debido a lo cual, se comprende que la manera en que registros públicos gestiona la accesibilidad, desconocimiento de los servicios, relevancia y seguridad, repercutirá finalmente en la percepción de los usuarios de Sunarp respecto a la calidad de servicio.

En ese sentido, estos resultados son similares con el trabajo de la autora Custodio (2021) quien declara que la calidad de servicio es regular, lo que puede ser traducida como que el nivel de confiabilidad de algunos usuarios ha aumentado considerablemente; esto es algo consistente con los resultados obtenidos en este estudio, dado que la confianza y el trato profesional alcanzaron un nivel medio. Sin embargo, esto no significa que no haya nada que hacer, por el contrario, se debe mejorar muchos aspectos en búsqueda de la satisfacción del usuario, en otras palabras, mejorar esta última variable en la entidad. Lo descrito corroboran con la teoría del comportamiento posterior, según López (2010), esta teoría puede comprenderse mejor como aquella acción postural o comportamiento futuro del usuario, a raíz del servicio adquirido de la entidad. Esto quiere decir, que se debe alcanzar conexiones solidas con los usuarios, siempre y cuando exista un personal debidamente preparado para cumplir con los deseos de los usuarios y así lograr su plena satisfacción.

Asimismo, se corrobora con la teoría de la confiabilidad de Guillermo (2019), donde este concepto de confianza hace referencia a la aplicación de una buena voluntad, es decir, confianza en los servicios y procesos, logrando de esta forma que la entidad pueda beneficiarse de forma corta, mediana y en un futuro, influyendo directamente en los resultados de la entidad. Conforme a estos resultados se puede advertir que presentan relaciones positivas entre

moderadas y altas, esto puede ser entendida que, pese a algunas deficiencias del gobierno digital y las percepciones de los usuarios respecto a la calidad de servicio, este se encuentra encaminada a la mejora. Entonces, aún es necesario poder mejorar cada error o deficiencia presentada en las dimensiones del gobierno digital, con el objetivo de mejorar los servicios de calidad para con los usuarios de la entidad.

Finalmente, en relación al objetivo general se determina que, la relación es positiva significativa con correlación alta entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la Sunarp, oficina Tarapoto - 2023; que significa que se ha encontrado un p-valor igual a $<.001$, obtenido mediante el análisis estadístico de Rho Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.846 reflejando así una correlación positiva alta. De esta manera, rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna realizada por el investigador. Estos resultados son idénticos con el antecedente de Arce y Arana (2017), cuando dice que existe y hay una fuerte relación entre satisfacción y calidad, lo que incide en las dimensiones de satisfacción.

En ese sentido, los resultados expuestos guardan relación con la teoría de Dahl (2018), la cual trata sobre la teoría de la adaptabilidad de funciones para la gobernabilidad, debiendo ser comprendida como estrategias que el gobierno busca brindar su población, lo cual implica la participación ciudadana activa contribuyendo a la gestión pública. Esta teoría tiene como objetivo, que los usuarios otorguen su percepción respecto al servicio brindado, buscando mejorar sus servicios de la mano con lo digital, lo que traería consigo la mejora en la calidad por parte de la entidad en todos los servicios que brinda y a su vez Artem (2017), manifiesta que la teoría de la revolución digital, la cual consiste en revolucionar no solo la economía y la gestión pública con sistemas expertos, el big data, entre otros, sino también al Estado. Como sabemos quiénes forman parte integrante del Estado es la población, entonces la revolución digital que se pretende con esta teoría está enmarcada en buscar la satisfacción de los usuarios de los registros públicos. Es así que la relación de ambas variables integra un problema para los registros públicos, pese a

que los usuarios manifiestan su malestar, aún no se han puesto en marcha estrategias o actividades que faciliten mejorar el actuar de los servidores, porque ellos se encuentran de cara con el usuario final.

Bajo estos términos, podemos sustentar que el gobierno digital, integra un elemento de suma importancia para alcanzar servicios de calidad lo cual es apreciado por usuarios de la entidad, de esta forma los registros públicos deben buscar la satisfacción del usuario ya que esto se encuentra relacionado con la calidad de servicio. En ese sentido, registros públicos no solo debe velar por implementar servicios digitales que contribuyan con la modernización de nuestro país, sino que también deben inferir en nuevos mecanismos que acompañen a los usuarios a conocer más a fondo el uso adecuado de todos los servicios digitales que los registros públicos brinda, examinando los errores que se presenten para poder resolver de forma adecuada, indagando nuevas formas de difusión de los servicios virtuales que muchos usuarios desconocen y por ende siguen prefiriendo realizar trámites de forma presencial.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva entre gobierno digital y calidad de servicio en la Sunarp, oficina Tarapoto - 2023, después de encontrar un p-valor de $<.001$ y haber obtenido un coeficiente de correlación en la prueba Rho de Spearman de 0.846, lo que sumado a un coeficiente R^2 de 0.747 establecieron que el gobierno digital influye en la calidad del servicio en un 74.70 %, siendo la diferencia, influencia presentada por variables que no se abordaron en este estudio.
- 6.2. El nivel de las dimensiones del gobierno digital, estas fueron calificadas con un nivel medio, donde se obtuvo en “accesibilidad” un 57 %, “desconocimiento de los servicios” un 63 %, “relevancia” un 41 % y “seguridad digital” un 40 %; principalmente se debe a que los servicios digitales que brinda la Sunarp funcionan con algunos problemas, una gran limitante es el deficiente internet hogar de cada uno de los usuarios y la falta de recursos hacen que no utilicen los servicios digitales, dentro de los planes de difusión la entidad no utiliza medios de comunicación en masa para informar los distintos servicios virtuales que poseen, por último, los servicios digitales generan desconfianza para su uso y la plataforma oficial de Sunarp es difícil de manejar para los usuarios.
- 6.3. El nivel de las dimensiones de la calidad de servicio, fueron calificadas con un nivel medio, arrojando lo siguiente en “confianza” un 54 %, “trato profesional” un 40 %, “eficiencia y eficacia del servicio” un 53 % y “resultado” un 53 %. Advirtiéndose que, la Sunarp no entrega la información dentro de los plazos, los servicios digitales mantienen errores, así como también los tiempos de respuestas por medio de los canales digitales no son rápidos ni oportunos, entre otros; lo que conlleva que los usuarios no sientan la calidad de servicio en sus trámites.
- 6.4. Las dimensiones del gobierno digital presentan una relación significativa y positiva entre moderadas y altas, con la calidad de servicio en la Sunarp, oficina Tarapoto - 2023, en la medida de haberse obtenido un p-valor de $<.001$ en cada una de las relaciones y coeficientes de correlación en la prueba Rho de Spearman sobre los 0.500.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al Superintendente Nacional de los Registros Públicos, gestionar la actualización de la plataforma oficial de Sunarp, con la finalidad de hacer más amigable a su página institucional y de esta forma el manejo sea más sencillo para los usuarios.
- 7.2. Al jefe de la Zona Registral N° III - Sede Moyobamba, poner en marcha acciones e implementar mecanismos que coadyuven a los usuarios a conocer el manejo de la plataforma digital, acompañados de charlas de inducción para la población usuaria; con la finalidad de que se familiaricen más con la plataforma, disminuyendo así el desconocimiento de los servicios.
- 7.3. Al jefe de la Unidad Registral, asignar personas capacitadas coordinando con el encargado del área de Tecnología de la Información para instalar algunos módulos (computadoras) donde cada usuario pueda ser guiado y capacitado paso a paso y con la Oficina de Imagen Institucional y Comunicaciones para dar mayor difusión de todos los servicios digitales que la entidad brinda, a través de los diferentes medios de comunicación visual y radial que existen dentro de nuestra ciudad, buscando dar a conocer a todos los usuarios los servicios que puede realizar desde la comodidad de su hogar, teniendo en cuenta que muchos de estos servicios son gratuitos.
- 7.4. Al jefe de Recursos Humanos, programar seminarios, congresos, jornadas preparatorias y capacitaciones al personal encargado de la atención al usuario, relacionados a temas que involucren empatía, temas vinculados al registro para contar con la información necesaria y poder absolver cualquier inquietud del usuario y sobre todo disposición para atender eficientemente al usuario; con la finalidad de lograr una correcta implementación de un gobierno moderno, reducir la desconfianza de los usuarios y aumentar la calidad en todos los servicios.

REFERENCIAS

- Arana, A. (2021). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. *Lex: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas*, 19(27), 331-346. <https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.147>
- Arce, A y Arana, M. (2017). Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto. *Revista de Investigación Universitaria*. Recuperado de <https://doi.org/10.17162/riu.v6i2.1072>
- Arcentales, R. & Gamboa, J. (2019). Impact of e-government on public management in Ecuador. *Espiraes multidisciplinary journal of scientific research*, 3(26), 28-39. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573263325003>
- Artem, K. (2017). Modelo de Gobierno Digital: teoría y práctica de la administración pública moderna. Universidad Estatal de Moscú Lomonosov Artículo de investigación: 2017 Vol: 20 Edición: 3. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/413>
- Atalaya, D. & Sanchez, M. (2020). Identification of critical factors for the successful implementation of Digital Government in Peru from the perspective of actors related to the Executive Branch. Retrieved from <https://goo.su/lzH108>
- Barraza, A. (2023). Metodología de la investigación cualitativa. Una perspectiva interpretativa. México. Recuperado de <https://goo.su/UDuz>
- Barša, P. (2017). Democracy without the Demos: the decentering of Rosanvallon's democratic theory. *Filosofický časopis (Philosophical Journal)*, 65 (Special Issue 1), 41-50. Retrieved from <https://goo.su/NbPb>
- Carbajal, O. & Molla, D. (2021). Perception of service quality and customer satisfaction in urban public transport: The case of Metropolitano in Lima. Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20632>
- Carrión, G. (2019). Estrategias en la Implementación de Gobierno Electrónico para mejorar la Gestión Pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. Recuperado de <https://goo.su/JcXpp3>
- Cosquillo, G. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma: Junín en el Periodo 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista*

- Científica Multidisciplinar, 5(2), 2020-2032. Recuperado de <https://goo.su/an2Ay>
- Cosquillo, G. (2022). Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma-Junín en el periodo 2019-2020. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16949>
- Custodio, P. (2021). Calidad de servicio y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba-2021. Recuperado de <https://goo.su/TQzzvz>
- Dahl, R. (2018). *On Democracy*. (2da. Edit.) New Haven, Yale: University Press. Retrieved from <https://goo.su/zeEeDL>
- De Armas, R., & De Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. Recuperado de <https://goo.su/vHLx>
- Diario Oficial El Peruano. (2015). Normas Legales. Recuperado de <https://elperuano.pe/>
- Díaz, G. (2022). Calidad de servicio y gobierno digital en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022. Recuperado de <https://goo.su/F3w11>
- Diaz, R. (2018). Asesoría de metodología de la investigación. (V. Lun Pun, Entrevistador). Recuperado de <https://goo.su/xRSeqfn>
- Fang, Z (2012). Gobierno electrónico en la era digital: concepto, práctica y desarrollo. *Revista internacional de la Informática, Internet y la gestión*, 10 (2), 1-22. Recuperado de <https://goo.su/ih8Sax>
- Fernández-Ríos, M., & Sánchez, C. (1997). Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://goo.su/OD9OEzE>
- Ford, D. (2019). The challenge of digital democracy: towards an interconnected citizenry. ONPE, National Office of Electoral Processes. *Institute for Democratic Studies of the Electoral Tribunal*. Retrieved from <http://rinedtep.edu.pa:8080/bitstream/handle/123456789/534/5%20Mgter.%20Elaine%20Ford.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Gadea, A. (2017). *The Quality of public services*. New Jersey: Princeton University.

- García, A., Iglesias, E. & Puig, P. (2020). Informe anual del índice de desarrollo de la banda ancha. Brecha digital en América Latina y el Caribe. In IDBA. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.18235/0004379>
- González, A. (2018). Análisis de la transición del Sistema de Gestión de la Calidad en la Auditoría Superior del Estado de Puebla (Master's thesis). Recuperado de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/8226>
- Hanna, N. (2018). A role for the state in the digital age. *J Innov Entrep*, 7 (5) 1-16. Retrieved from <https://doi.org/10.1186/s13731-018-0086-3>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *McGRAW - Hill Interamericana (Editores S.A. de C. V.)* Retrieved from <https://goo.su/Z4PR>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. *Journal of Chemical Information and Modeling* (sexta, Vol. 53). Retrieved from <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Herrera, H. (2022). Gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022. <https://goo.su/5Vn58>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Orizonte Mpresarial*, 8(1), 425–437. Recuperado de <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Liew Lee Chan & Noraini Idris, (2017). Validity and reliability of the instrument using exploratory factor analysis and Cronbach's alpha, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Society for Academic Research in Human Resource Management, *International Journal of Academic Research in Business and the Social Sciences*. Retrieved from <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v7-i10/3387>
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427-436. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- López, G. (2010). La confianza elemento dinamizador del éxito organizacional y empresarial en la perspectiva teórica del paradigma ecológico. Florida Valle del Cauca. Recuperado de <https://goo.su/9npLV>

- Machín, M., Sánchez, B., López, M., & Puentes, P. (2019). La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 212-224. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000200212&lng=es&nrm=iso
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government information quarterly*, 36(4), 101385. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Moon, M. (2002). The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public administration review*, 62(4), 424–433. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00196>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40. Retrieved from <https://goo.su/RFYu>
- Park, S., Yi, Y., & Lee, R. (2021). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(1-2), 92-118. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1531700>
- Real Academia Española - RAE. (2023). Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.6 en línea]. <https://dle.rae.es>
- Ripalda, J. (2019). Electronic Government as a strategy to achieve efficiency in public management. *Dilemas Contemporáneos magazine, political education and values*, 7(48), 2-14. Retrieved from <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Ruiz, C. (2001). Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores *Externos*. *AECA*, *Madrid*. Recuperado de <https://ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/100.HTM>
- Ruiz, R. & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318–1332. Recuperado de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Salgado, S. (2008). Digital services as assumptions of Peruvian source income (Working paper 2008/12). Retrieved from https://www.ipdt.org/uploads/docs/RESOLUCION-XJOR_IPDT.pdf

- Taherdoost, H. (2016). Validez y Confiabilidad del Instrumento de Investigación; Cómo probar la validación de un cuestionario/encuesta en una investigación. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3205040>
- Terán-Bustamante, A., Ramírez-Castillo, CE, & Martínez-Velasco, A. (2020). Confiabilidad y validez de un instrumento de selección de capital humano. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 15 (3), 435-454. Recuperado de <https://doi.org/10.21919/remef.v15i3.516>
- Torres, J. (2022). Influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad de la provincia de Ferreñafe, año 2021. Recuperado de <https://goo.su/8cqdg>
- Torres, M. & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Vargas, J. (2021). Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020. Recuperado de <https://goo.su/4ab7zEf>
- Vargas, L., Mamani, V., Gutiérrez, D., & Tarqui, E. (2017). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 4(1), 43 - 60. Recuperado de <https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1272>
- Williams, M. & Valayer, C. (2018). Digital government benchmark study on digital government transformation. *European Commission, Joint Research Centre*. Retrieved from <https://goo.su/srZr>
- World Bank (2020). Report of the OECS Program on Electronic Government for Regional Integration (APL) Washintong. USA: *World Bank publications*. Retrieved from <https://goo.su/x3Faj>
- Yoon, Y. & Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073; Retrieved from <https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Yrivarren, J. (2018) Gobierno electrónico Análisis de los conceptos de tecnología, comodidad y democracia. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de <https://goo.su/PuJUDa>

Zavala, D. (2020). Diagnosis of administration in the context of Venezuela and Latin America and its relationship with E-Government. *Estudios Gerenciales y de las Organizaciones Journal*, 4(7), 73-90. Retrieved from <http://regyo.bc.uc.edu.ve/v4n7/art04.pdf>

Ziyadin, S., Malayev, K., Fernández-Plazaola, I., Ismail, G., & Beyzhanova, A. (2020). Digital modernization of the system of public administration: prerogatives and barriers. *In E3S Web of Conferences* (Vol. 159, p. 05003). EDP Sciences. Retrieved from <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015905003>

ANEXOS

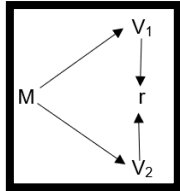
CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno digital	Es el uso estratégico de la tecnología y los datos digitales en la administración pública para crear valor público, para asegurar la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos. (Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, 2023)	Uso estratégico de la tecnología y los datos digitales en la administración pública para crear valor público; la variable se medirá mediante las dimensiones: accesibilidad, desconocimiento, relevancia y seguridad digital.	Accesibilidad	Internet	Ordinal
				Limitación por recursos	
				Facilidad de acceso a los diversos canales de atención	
			Desconocimiento de los servicios	Plan de difusión	
				Desconfianza y miedo	
			Relevancia	Usos de la información	
				Información completa	
				Calidad del contenido	
			Seguridad digital	Pagos en línea	
				Secreto e integridad de los datos	
Calidad de servicio	Se define como la totalidad de componentes que sirven para evaluar efectividad y eficiencia de los productos o procesos que ofertan las entidades públicas, desde el paradigma técnico y de los juicios valorativos que son emitidos por ciudadanos que han recibido el servicio. (Gadea, 2017)	Componentes que sirven para evaluar efectividad y eficiencia de los productos que ofertan las entidades públicas; la variable se medirá mediante las dimensiones: confianza, trato profesional, eficiencia y eficacia.	Confianza	Fiabilidad del servicio	
				Seguridad en el servicio	
			Trato profesional	Nivel de Atención	
				Profesionalismo	
			Eficiencia y eficacia del servicio	Ahorro tiempo y dinero	
				Servicio oportuno	
			Resultado	Experiencia buena	
				Satisfacción	
Costo / Beneficio					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos											
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel del gobierno digital en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel del gobierno digital en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023. Identificar el nivel de la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023. Definir la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: El nivel del gobierno digital en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023, es alto. El nivel de la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023, es alto. Existe relación entre las dimensiones del gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023.</p>	<p>Técnicas: Para la presente investigación se usó como técnica la encuesta</p> <p>Instrumento: Para la presente investigación se usó como instrumento el cuestionario</p>											
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Variables y Dimensiones												
<p>Tipo: Básico, de enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, nivel descriptivo-correlacional de corte transversal</p> <p>M = Muestra V₁ = gobierno digital V₂ = Calidad de servicio r = Grado de relación entre ambas variables.</p> 	<p>La población: Para el presente estudio, la población consta de 3,194 usuarios de las oficinas de la Sunarp - San Martín 2023.</p> <p>Muestra: Para el presente estudio, la muestra estará conformada por 344 usuarios de la oficina de la Sunarp de Tarapoto 2023.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gobierno digital</td> <td style="text-align: center;">Accesibilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Desconocimiento de los servicios</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Relevancia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad digital</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td style="text-align: center;">Confianza</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Trato profesional</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Eficiencia y eficacia del servicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Resultado</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gobierno digital	Accesibilidad	Desconocimiento de los servicios	Relevancia	Seguridad digital	Calidad de servicio	Confianza	Trato profesional	Eficiencia y eficacia del servicio
Variables	Dimensiones													
Gobierno digital	Accesibilidad													
	Desconocimiento de los servicios													
	Relevancia													
	Seguridad digital													
Calidad de servicio	Confianza													
	Trato profesional													
	Eficiencia y eficacia del servicio													
	Resultado													

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario aplicado a 344 usuarios recurrentes que hacen uso de los servicios digitales de la SUNARP, para conocer su percepción en relación al gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP.

Cuestionarios de gobierno digital y calidad de servicio

Me es grato presentarme ante usted, con un cordial saludo, agradecido de antemano por su participación en este estudio, mi persona **Dennys Christian Soto Torres** con código de matrícula **Nro. 7000758023** quien busca aspirar al grado de Magister con mención en Gestión Pública dentro de la Universidad César Vallejo, presenta ante su persona estos cuestionarios como parte de un trabajo de investigación titulado **“Gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023”** mismo cuyo fin, es expresamente académico, por lo que el contenido de cada cuestionario se mantendrá en completa confidencialidad.

Instrucciones:

Se le solicita leer de manera detenida cada una de las proposiciones enunciadas en las dos partes del cuestionario (uno para cada variable), para posteriormente responder con credibilidad, marcando con una “X” sobre la alternativa correspondiente.

Variable I: Gobierno digital

Tenga en consideración el valor de las siguientes escalas o alternativas:

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)		
VI: GOBIERNO DIGITAL						
D1: Accesibilidad						
N°	Ítems	Alternativa				
01	Considera que su internet hogar limita el acceso a los servicios digitales de la Sunarp	1	2	3	4	5
02	Los sistemas digitales desarrollados para el uso de la población funcionan sin problemas	1	2	3	4	5

03	La limitación de recursos hace que no utilice los servicios digitales que ofrece la Sunarp	1	2	3	4	5
04	Los procedimientos digitales puestos a disposición por la Sunarp, le facilita realizar procesos de manera eficiente sin necesidad de acudir a la entidad de manera presencial	1	2	3	4	5
05	Resulta fácil navegar en la plataforma oficial Sunarp	1	2	3	4	5
D2: Desconocimiento de los servicios						
N°	Ítems	Alternativa				
06	Sunarp cuenta con planes de difusión donde explica el manejo de los diversos servicios digitales que brinda a los usuarios	1	2	3	4	5
07	Dentro de los planes de difusión Sunarp, utiliza medios de comunicación masivos	1	2	3	4	5
08	Cómo usuario conoce los diversos servicios digitales que brinda la Sunarp	1	2	3	4	5
09	Los diversos servicios digitales de la Sunarp generan desconfianza para su uso	1	2	3	4	5
10	La plataforma oficial de Sunarp es difícil de manejar	1	2	3	4	5
D3: Relevancia						
N°	Ítems	Alternativa				
11	Cualquier persona puede acceder a los diversos servicios digitales sin presentar mayores procesos burocráticos que de forma presencial	1	2	3	4	5
12	Los trámites en línea brindan información completa	1	2	3	4	5
13	Los servicios digitales a los cuales los usuarios tienen acceso, permiten hacer uso de la información	1	2	3	4	5
14	Las diligencias realizadas de manera virtual cuentan con el mismo valor que hacerlo de forma presencial	1	2	3	4	5
15	La información obtenida de un trámite en línea cuenta con calidad en su contenido	1	2	3	4	5
D4: Seguridad digital						
N°	Ítems	Alternativa				
16	La plataforma oficial de Sunarp permite realizar pagos en línea de forma segura	1	2	3	4	5
17	Registros públicos guarda de forma secreta e integra los datos personales consignados en su plataforma oficial	1	2	3	4	5
18	La información digital muestra lo mismo que existe en la oficina de Sunarp	1	2	3	4	5
19	Sunarp toma buenas decisiones a partir de la información digital que recauda en sus sistemas	1	2	3	4	5
20	La información que maneja Sunarp sirve realmente para evidenciar la realidad registral	1	2	3	4	5

Variable II: Calidad del servicio

Tenga en consideración el valor de las siguientes escalas o alternativas:

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)		
VII: CALIDAD DEL SERVICIO						
D1: Confianza						
N°	Ítems	Alternativa				
01	Sunarp entrega la información dentro de los tiempos establecidos	1	2	3	4	5
02	Habitualmente registros públicos entrega un adecuado servicio de forma digital	1	2	3	4	5
03	Los sistemas de información digital de la entidad se mantienen libres de errores	1	2	3	4	5
04	Los trámites virtuales son seguros para todos los usuarios	1	2	3	4	5
05	Siente que registros públicos le otorga seguridad en la realización de los trámites virtuales	1	2	3	4	5
D2: Trato profesional						
N°	Ítems	Alternativa				
06	El personal de los registros públicos demuestra buen trato durante la atención del servicio	1	2	3	4	5
07	Los servidores de la entidad siempre se muestran dispuestos a ayudar	1	2	3	4	5
08	Considera que el personal tanto presencial como por la plataforma digital de Sunarp siempre se muestran amables	1	2	3	4	5
09	El personal de los registros públicos explica con una buena actitud durante la atención del servicio	1	2	3	4	5
10	El personal de Sunarp evidencia profesionalismo durante la atención del servicio	1	2	3	4	5
D3: Eficiencia y eficacia del servicio						
N°	Ítems	Alternativa				
11	Sunarp cuenta con diversos servicios digitales que reducen el costo de gastos al usuario	1	2	3	4	5
12	Los tiempos de respuesta por medio de los canales digitales son rápidos y oportunos	1	2	3	4	5
13	Los trámites virtuales realizados por los usuarios cumplen su finalidad	1	2	3	4	5
14	Los servicios digitales permiten que los usuarios ahorren tiempo	1	2	3	4	5
15	Los diversos servicios digitales de la Sunarp atienden de manera efectiva como si fuera de manera presencial	1	2	3	4	5
D4: Resultado						
N°	Ítems	Alternativa				
16	Sunarp aplica de forma oportuna los procedimientos, en el trámite solicitado	1	2	3	4	5
17	Los usuarios muestran satisfacción después de realizar sus trámites de forma digital	1	2	3	4	5
18	Registros públicos entrega el servicio dentro de los plazos	1	2	3	4	5

	señalados en la normativa vigente					
19	Los costos tienen relación con los beneficios obtenidos	1	2	3	4	5
20	Considera que realizar sus trámites de forma digital es una buena experiencia	1	2	3	4	5

Consentimiento informado

Asentimiento Informado

Título de la investigación: Gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023.

Investigador (a) (es): Dennys Christian Soto Torres.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023**”, cuyo objetivo es: Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante del Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sunarp.



Describir el impacto del problema de la investigación.

El principal problema recae en las plataformas digitales que la entidad brinda a los usuarios, a razón que resulta un poco complejo su uso, además, de presentar algunos inconvenientes. Ante ello, es menester indicar que la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sunarp en la actualidad brinda distintos servicios digitales que puedes realizar desde la comodidad de tu hogar. Sin embargo, la realidad es otra, toda vez que muchos usuarios prefieren realizar trámites de forma presencial. Mediante esta investigación la entidad podrá ejecutar distintas estrategias destinadas a ofrecer servicios digitales de calidad para con los ciudadanos contribuyendo así al desarrollo de la sociedad lo cual guarda relación directa con la tan ansiada modernización del Estado peruano.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023”.
2. Esta encuesta o cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Sunarp, oficina Tarapoto. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Dennys Christian Soto Torres, email: dsotot@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Dr. Renán Saavedra Sandoval, email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Carlos Yair Vásquez Tapullima
Fecha y hora: 28/11/2023 03:30 pm
Firma: [Firma manuscrita]

Validación de instrumentos de investigación

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gobierno digital

Nº	DIMENSIONES / ítems: Accesibilidad	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que su internet hogar limita el acceso a los servicios digitales de la Sunarp				X				X				X	
02	Los sistemas digitales desarrollados para el uso de la población funcionan sin problemas				X				X				X	
03	La limitación de recursos hace que no utilice los servicios digitales que ofrece la Sunarp				X				X				X	
04	Los procedimientos digitales puestos a disposición por la Sunarp, le facilita realizar procesos de manera eficiente sin necesidad de acudir a la entidad de manera presencial			X					X			X		
05	Resulta fácil navegar en la plataforma oficial Sunarp				X			X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Desconocimiento de los servicios													
06	Sunarp cuenta con planes de difusión donde explica el manejo de los diversos servicios digitales que brinda a los usuarios				X			X					X	
07	Dentro de los planes de difusión Sunarp, utiliza medios de comunicación masivos				X			X					X	
08	Cómo usuario conoce los diversos servicios digitales que brinda la Sunarp			X				X					X	
09	Los diversos servicios digitales de la Sunarp generan desconfianza para su uso			X				X				X		
10	La plataforma oficial de Sunarp es difícil de manejar				X			X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Relevancia													
11	Cualquier persona puede acceder a los diversos servicios digitales sin presentar mayores procesos burocráticos que de forma presencial				X			X					X	
12	Los trámites en línea brindan información completa				X			X					X	
13	Los servicios digitales a los cuales los usuarios tienen acceso, permiten hacer uso de la información				X			X					X	
14	Las diligencias realizadas de manera virtual cuentan con el mismo valor que hacerlo de forma presencial			X				X				X		
15	La información obtenida de un trámite en línea cuenta con calidad en su contenido				X			X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Seguridad digital													
16	La plataforma oficial de Sunarp permite realizar pagos en línea de forma segura				X			X				X		
17	Registros públicos guarda de forma secreta e integra los datos personales consignados en su plataforma oficial				X			X				X		
18	La información digital muestra lo mismo que existe en la oficina de Sunarp			X				X					X	
19	Sunarp toma buenas decisiones a partir de la información digital que recauda en sus sistemas				X			X					X	
20	La información que maneja Sunarp sirve realmente para evidenciar la realidad registral				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller **DNI:** 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 14 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems: Confianza	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Sunarp entrega la información dentro de los tiempos establecidos				X				X				X	
02	Habitualmente registros públicos entrega un adecuado servicio de forma digital				X			X					X	
03	Los sistemas de información digital de la entidad se mantienen libres de errores			X				X					X	
04	Los trámites virtuales son seguros para todos los usuarios				X			X			X			
05	Siente que registros públicos le otorga seguridad en la realización de los trámites virtuales				X			X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Trato profesional													
06	El personal de los registros públicos demuestra buen trato durante la atención del servicio				X			X					X	
07	Los servidores de la entidad siempre se muestran dispuestos a ayudar			X				X			X			
08	Considera que el personal tanto presencial como por la plataforma digital de Sunarp siempre se muestran amables			X				X					X	
09	El personal de los registros públicos explica con una buena actitud durante la atención del servicio				X			X					X	
10	El personal de Sunarp evidencia profesionalismo durante la atención del servicio				X			X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Eficiencia y eficacia del servicio													
11	Sunarp cuenta con diversos servicios digitales que reducen el costo de gastos al usuario				X			X					X	
12	Los tiempos de respuesta por medio de los canales digitales son rápidos y oportunos				X			X					X	
13	Los trámites virtuales realizados por los usuarios cumplen su finalidad			X				X			X			
14	Los servicios digitales permiten que los usuarios ahorren tiempo				X			X					X	
15	Los diversos servicios digitales de la Sunarp atienden de manera efectiva como si fuera de manera presencial				X			X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Resultado													
16	Sunarp aplica de forma oportuna los procedimientos, en el trámite solicitado				X			X					X	
17	Los usuarios muestran satisfacción después de realizar sus trámites de forma digital				X			X					X	
18	Registros públicos entrega el servicio dentro de los plazos señalados en la normativa vigente			X				X					X	
19	Los costos tienen relación con los beneficios obtenidos				X			X					X	
20	Considera que realizar sus trámites de forma digital es una buena experiencia				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 14 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno digital

Nº	DIMENSIONES / ítems: Accesibilidad	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que su internet hogar limita el acceso a los servicios digitales de la Sunarp				X				X				X	
02	Los sistemas digitales desarrollados para el uso de la población funcionan sin problemas				X				X				X	
03	La limitación de recursos hace que no utilice los servicios digitales que ofrece la Sunarp				X				X				X	
04	Los procedimientos digitales puestos a disposición por la Sunarp, le facilita realizar procesos de manera eficiente sin necesidad de acudir a la entidad de manera presencial				X				X				X	
05	Resulta fácil navegar en la plataforma oficial Sunarp				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Desconocimiento de los servicios													
06	Sunarp cuenta con planes de difusión donde explica el manejo de los diversos servicios digitales que brinda a los usuarios				X				X				X	
07	Dentro de los planes de difusión Sunarp, utiliza medios de comunicación masivos				X				X				X	
08	Cómo usuario conoce los diversos servicios digitales que brinda la Sunarp				X				X				X	
09	Los diversos servicios digitales de la Sunarp generan desconfianza para su uso				X				X				X	
10	La plataforma oficial de Sunarp es difícil de manejar				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Relevancia													
11	Cualquier persona puede acceder a los diversos servicios digitales sin presentar mayores procesos burocráticos que de forma presencial				X				X				X	
12	Los trámites en línea brindan información completa				X				X				X	
13	Los servicios digitales a los cuales los usuarios tienen acceso, permiten hacer uso de la información				X				X				X	
14	Las diligencias realizadas de manera virtual cuentan con el mismo valor que hacerlo de forma presencial				X				X				X	
15	La información obtenida de un trámite en línea cuenta con calidad en su contenido				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Seguridad digital													
16	La plataforma oficial de Sunarp permite realizar pagos en línea de forma segura				X				X				X	
17	Registros públicos guarda de forma secreta e integra los datos personales consignados en su plataforma oficial				X				X				X	
18	La información digital muestra lo mismo que existe en la oficina de Sunarp				X				X				X	
19	Sunarp toma buenas decisiones a partir de la información digital que recauda en sus sistemas				X				X				X	
20	La información que maneja Sunarp sirve realmente para evidenciar la realidad registral				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar

DNI: 00953069

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

Tarapoto, 14 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


.....
Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado
DOCENTE POSGRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems: Confianza	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Sunarp entrega la información dentro de los tiempos establecidos				X				X				X	
02	Habitualmente registros públicos entrega un adecuado servicio de forma digital				X				X				X	
03	Los sistemas de información digital de la entidad se mantienen libres de errores				X				X				X	
04	Los trámites virtuales son seguros para todos los usuarios				X				X				X	
05	Siente que registros públicos le otorga seguridad en la realización de los trámites virtuales				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Trato profesional													
06	El personal de los registros públicos demuestra buen trato durante la atención del servicio				X				X				X	
07	Los servidores de la entidad siempre se muestran dispuestos a ayudar				X				X				X	
08	Considera que el personal tanto presencial como por la plataforma digital de Sunarp siempre se muestran amables				X				X				X	
09	El personal de los registros públicos explica con una buena actitud durante la atención del servicio				X				X				X	
10	El personal de Sunarp evidencia profesionalismo durante la atención del servicio				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Eficiencia y eficacia del servicio													
11	Sunarp cuenta con diversos servicios digitales que reducen el costo de gastos al usuario				X				X				X	
12	Los tiempos de respuesta por medio de los canales digitales son rápidos y oportunos				X				X				X	
13	Los trámites virtuales realizados por los usuarios cumplen su finalidad				X				X				X	
14	Los servicios digitales permiten que los usuarios ahorren tiempo				X				X				X	
15	Los diversos servicios digitales de la Sunarp atienden de manera efectiva como si fuera de manera presencial				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Resultado													
16	Sunarp aplica de forma oportuna los procedimientos, en el trámite solicitado				X				X				X	
17	Los usuarios muestran satisfacción después de realizar sus trámites de forma digital				X				X				X	
18	Registros públicos entrega el servicio dentro de los plazos señalados en la normativa vigente				X				X				X	
19	Los costos tienen relación con los beneficios obtenidos				X				X				X	
20	Considera que realizar sus trámites de forma digital es una buena experiencia				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar

DNI: 00953069

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

Tarapoto, 14 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado
DOCENTE POSGRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno digital

Nº	DIMENSIONES / ítems: Accesibilidad	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que su internet hogar limita el acceso a los servicios digitales de la Sunarp				X				X				X	
02	Los sistemas digitales desarrollados para el uso de la población funcionan sin problemas				X				X				X	
03	La limitación de recursos hace que no utilice los servicios digitales que ofrece la Sunarp				X				X				X	
04	Los procedimientos digitales puestos a disposición por la Sunarp, le facilita realizar procesos de manera eficiente sin necesidad de acudir a la entidad de manera presencial				X				X				X	
05	Resulta fácil navegar en la plataforma oficial Sunarp				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Desconocimiento de los servicios													
06	Sunarp cuenta con planes de difusión donde explica el manejo de los diversos servicios digitales que brinda a los usuarios				X				X				X	
07	Dentro de los planes de difusión Sunarp, utiliza medios de comunicación masivos				X				X				X	
08	Cómo usuario conoce los diversos servicios digitales que brinda la Sunarp				X				X				X	
09	Los diversos servicios digitales de la Sunarp generan desconfianza para su uso				X				X				X	
10	La plataforma oficial de Sunarp es difícil de manejar				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Relevancia													
11	Cualquier persona puede acceder a los diversos servicios digitales sin presentar mayores procesos burocráticos que de forma presencial				X				X				X	
12	Los trámites en línea brindan información completa				X				X				X	
13	Los servicios digitales a los cuales los usuarios tienen acceso, permiten hacer uso de la información				X				X				X	
14	Las diligencias realizadas de manera virtual cuentan con el mismo valor que hacerlo de forma presencial				X				X				X	
15	La información obtenida de un trámite en línea cuenta con calidad en su contenido				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Seguridad digital													
16	La plataforma oficial de Sunarp permite realizar pagos en línea de forma segura				X				X				X	
17	Registros públicos guarda de forma secreta e integra los datos personales consignados en su plataforma oficial				X				X				X	
18	La información digital muestra lo mismo que existe en la oficina de Sunarp				X				X				X	
19	Sunarp toma buenas decisiones a partir de la información digital que recauda en sus sistemas				X				X				X	
20	La información que maneja Sunarp sirve realmente para evidenciar la realidad registral				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mtra. CPC Saldaña Angulo, Rosenda Milagros

DNI: 42347185

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

Tarapoto, 15 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



CPCC. Rosenda Milagros Saldaña Angulo
MAESTRA EN GESTION PUBLICA
Matrícula 19 - 0472

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems: Confianza	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Sunarp entrega la información dentro de los tiempos establecidos				X				X				X	
02	Habitualmente registros públicos entrega un adecuado servicio de forma digital				X				X				X	
03	Los sistemas de información digital de la entidad se mantienen libres de errores				X				X				X	
04	Los trámites virtuales son seguros para todos los usuarios				X				X				X	
05	Siente que registros públicos le otorga seguridad en la realización de los trámites virtuales				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Trato profesional													
06	El personal de los registros públicos demuestra buen trato durante la atención del servicio				X				X				X	
07	Los servidores de la entidad siempre se muestran dispuestos a ayudar				X				X				X	
08	Considera que el personal tanto presencial como por la plataforma digital de Sunarp siempre se muestran amables				X				X				X	
09	El personal de los registros públicos explica con una buena actitud durante la atención del servicio				X				X				X	
10	El personal de Sunarp evidencia profesionalismo durante la atención del servicio				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Eficiencia y eficacia del servicio													
11	Sunarp cuenta con diversos servicios digitales que reducen el costo de gastos al usuario				X				X				X	
12	Los tiempos de respuesta por medio de los canales digitales son rápidos y oportunos				X				X				X	
13	Los trámites virtuales realizados por los usuarios cumplen su finalidad				X				X				X	
14	Los servicios digitales permiten que los usuarios ahorren tiempo				X				X				X	
15	Los diversos servicios digitales de la Sunarp atienden de manera efectiva como si fuera de manera presencial				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Resultado													
16	Sunarp aplica de forma oportuna los procedimientos, en el trámite solicitado				X				X				X	
17	Los usuarios muestran satisfacción después de realizar sus trámites de forma digital				X				X				X	
18	Registros públicos entrega el servicio dentro de los plazos señalados en la normativa vigente				X				X				X	
19	Los costos tienen relación con los beneficios obtenidos				X				X				X	
20	Considera que realizar sus trámites de forma digital es una buena experiencia				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mtra. CPC Saldaña Angulo, Rosenda Milagros

DNI: 42347185

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

Tarapoto, 15 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



CPCC. Rosenda Milagros Saldaña Angulo
MAESTRA EN GESTION PUBLICA
Matrícula 19 - 0472

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno digital

Nº	DIMENSIONES / ítems: Accesibilidad	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que su internet hogar limita el acceso a los servicios digitales de la Sunarp				X				X				X	
02	Los sistemas digitales desarrollados para el uso de la población funcionan sin problemas				X				X				X	
03	La limitación de recursos hace que no utilice los servicios digitales que ofrece la Sunarp				X				X				X	
04	Los procedimientos digitales puestos a disposición por la Sunarp, le facilita realizar procesos de manera eficiente sin necesidad de acudir a la entidad de manera presencial				X				X				X	
05	Resulta fácil navegar en la plataforma oficial Sunarp				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Desconocimiento de los servicios													
06	Sunarp cuenta con planes de difusión donde explica el manejo de los diversos servicios digitales que brinda a los usuarios				X				X				X	
07	Dentro de los planes de difusión Sunarp, utiliza medios de comunicación masivos				X				X				X	
08	Cómo usuario conoce los diversos servicios digitales que brinda la Sunarp				X				X				X	
09	Los diversos servicios digitales de la Sunarp generan desconfianza para su uso				X				X				X	
10	La plataforma oficial de Sunarp es difícil de manejar				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Relevancia													
11	Cualquier persona puede acceder a los diversos servicios digitales sin presentar mayores procesos burocráticos que de forma presencial				X				X				X	
12	Los trámites en línea brindan información completa				X				X				X	
13	Los servicios digitales a los cuales los usuarios tienen acceso, permiten hacer uso de la información				X				X				X	
14	Las diligencias realizadas de manera virtual cuentan con el mismo valor que hacerlo de forma presencial				X				X				X	
15	La información obtenida de un trámite en línea cuenta con calidad en su contenido				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Seguridad digital													
16	La plataforma oficial de Sunarp permite realizar pagos en línea de forma segura				X				X				X	
17	Registros públicos guarda de forma secreta e integra los datos personales consignados en su plataforma oficial				X				X				X	
18	La información digital muestra lo mismo que existe en la oficina de Sunarp				X				X				X	
19	Sunarp toma buenas decisiones a partir de la información digital que recauda en sus sistemas				X				X				X	
20	La información que maneja Sunarp sirve realmente para evidenciar la realidad registral				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Lic. Mg. Rios Villegas, Isaurita del Pilar

DNI: 71256191

Especialidad del validador (a): MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA/ LICENCIADA EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Tarapoto, 17 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Lic. Isaurita Rios Villegas
Magister en Gestión Pública
DNI: 71256191

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems: Confianza	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Sunarp entrega la información dentro de los tiempos establecidos				X				X				X	
02	Habitualmente registros públicos entrega un adecuado servicio de forma digital				X				X				X	
03	Los sistemas de información digital de la entidad se mantienen libres de errores				X				X				X	
04	Los trámites virtuales son seguros para todos los usuarios				X				X				X	
05	Siente que registros públicos le otorga seguridad en la realización de los trámites virtuales				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Trato profesional													
06	El personal de los registros públicos demuestra buen trato durante la atención del servicio				X				X				X	
07	Los servidores de la entidad siempre se muestran dispuestos a ayudar				X				X				X	
08	Considera que el personal tanto presencial como por la plataforma digital de Sunarp siempre se muestran amables				X				X				X	
09	El personal de los registros públicos explica con una buena actitud durante la atención del servicio				X				X				X	
10	El personal de Sunarp evidencia profesionalismo durante la atención del servicio				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Eficiencia y eficacia del servicio													
11	Sunarp cuenta con diversos servicios digitales que reducen el costo de gastos al usuario				X				X				X	
12	Los tiempos de respuesta por medio de los canales digitales son rápidos y oportunos				X				X				X	
13	Los trámites virtuales realizados por los usuarios cumplen su finalidad				X				X				X	
14	Los servicios digitales permiten que los usuarios ahorren tiempo				X				X				X	
15	Los diversos servicios digitales de la Sunarp atienden de manera efectiva como si fuera de manera presencial				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Resultado													
16	Sunarp aplica de forma oportuna los procedimientos, en el trámite solicitado				X				X				X	
17	Los usuarios muestran satisfacción después de realizar sus trámites de forma digital				X				X				X	
18	Registros públicos entrega el servicio dentro de los plazos señalados en la normativa vigente				X				X				X	
19	Los costos tienen relación con los beneficios obtenidos				X				X				X	
20	Considera que realizar sus trámites de forma digital es una buena experiencia				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Lic. Mg. Rios Villegas, Isaurita del Pilar

DNI: 71256191

Especialidad del validador (a): **MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA/ LICENCIADA EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Tarapoto, 17 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Lic. Isaurita Rios Villegas
Magister en Gestión Pública
DNI: 71256191

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno digital

Nº	DIMENSIONES / ítems: Accesibilidad	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que su internet hogar limita el acceso a los servicios digitales de la Sunarp				X				X				X	
02	Los sistemas digitales desarrollados para el uso de la población funcionan sin problemas				X				X				X	
03	La limitación de recursos hace que no utilice los servicios digitales que ofrece la Sunarp				X				X				X	
04	Los procedimientos digitales puestos a disposición por la Sunarp, le facilita realizar procesos de manera eficiente sin necesidad de acudir a la entidad de manera presencial				X				X				X	
05	Resulta fácil navegar en la plataforma oficial Sunarp				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Desconocimiento de los servicios													
06	Sunarp cuenta con planes de difusión donde explica el manejo de los diversos servicios digitales que brinda a los usuarios				X				X				X	
07	Dentro de los planes de difusión Sunarp, utiliza medios de comunicación masivos				X				X				X	
08	Cómo usuario conoce los diversos servicios digitales que brinda la Sunarp				X				X				X	
09	Los diversos servicios digitales de la Sunarp generan desconfianza para su uso				X				X				X	
10	La plataforma oficial de Sunarp es difícil de manejar				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Relevancia													
11	Cualquier persona puede acceder a los diversos servicios digitales sin presentar mayores procesos burocráticos que de forma presencial				X				X				X	
12	Los trámites en línea brindan información completa				X				X				X	
13	Los servicios digitales a los cuales los usuarios tienen acceso, permiten hacer uso de la información				X				X				X	
14	Las diligencias realizadas de manera virtual cuentan con el mismo valor que hacerlo de forma presencial				X				X				X	
15	La información obtenida de un trámite en línea cuenta con calidad en su contenido				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Seguridad digital													
16	La plataforma oficial de Sunarp permite realizar pagos en línea de forma segura				X				X				X	
17	Registros públicos guarda de forma secreta e integra los datos personales consignados en su plataforma oficial				X				X				X	
18	La información digital muestra lo mismo que existe en la oficina de Sunarp				X				X				X	
19	Sunarp toma buenas decisiones a partir de la información digital que recauda en sus sistemas				X				X				X	
20	La información que maneja Sunarp sirve realmente para evidenciar la realidad registral				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales, José Manuel **DNI:** 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

Tarapoto, 17 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS-GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems: Confianza	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Sunarp entrega la información dentro de los tiempos establecidos				X				X				X	
02	Habitualmente registros públicos entrega un adecuado servicio de forma digital				X				X				X	
03	Los sistemas de información digital de la entidad se mantienen libres de errores				X				X				X	
04	Los trámites virtuales son seguros para todos los usuarios				X				X				X	
05	Siente que registros públicos le otorga seguridad en la realización de los trámites virtuales				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Trato profesional													
06	El personal de los registros públicos demuestra buen trato durante la atención del servicio				X				X				X	
07	Los servidores de la entidad siempre se muestran dispuestos a ayudar				X				X				X	
08	Considera que el personal tanto presencial como por la plataforma digital de Sunarp siempre se muestran amables				X				X				X	
09	El personal de los registros públicos explica con una buena actitud durante la atención del servicio				X				X				X	
10	El personal de Sunarp evidencia profesionalismo durante la atención del servicio				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Eficiencia y eficacia del servicio													
11	Sunarp cuenta con diversos servicios digitales que reducen el costo de gastos al usuario				X				X				X	
12	Los tiempos de respuesta por medio de los canales digitales son rápidos y oportunos				X				X				X	
13	Los trámites virtuales realizados por los usuarios cumplen su finalidad				X				X				X	
14	Los servicios digitales permiten que los usuarios ahorren tiempo				X				X				X	
15	Los diversos servicios digitales de la Sunarp atienden de manera efectiva como si fuera de manera presencial				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Resultado													
16	Sunarp aplica de forma oportuna los procedimientos, en el trámite solicitado				X				X				X	
17	Los usuarios muestran satisfacción después de realizar sus trámites de forma digital				X				X				X	
18	Registros públicos entrega el servicio dentro de los plazos señalados en la normativa vigente				X				X				X	
19	Los costos tienen relación con los beneficios obtenidos				X				X				X	
20	Considera que realizar sus trámites de forma digital es una buena experiencia				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales, José Manuel DNI: 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

Tarapoto, 17 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Índice de la V de Ayken

Variable 01: Gobierno digital

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

1

Variable 02: Calidad de servicio

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad primera variable (gobierno digital)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	344	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	344	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.937	20

Análisis de confiabilidad segunda variable (calidad de servicio)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	344	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	344	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.972	20

Base de datos estadísticos muestra piloto

MUESTRA PILOTO V1: GOBIERNO DIGITAL																										
N° DE ENCUESTAS	ACCESIBILIDAD						DESCONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS						RELEVANCIA						SEGURIDAD						PUNTAJE TOTAL	ESCALA
	P1	P2	P3	P4	P5	Sub total	P6	P7	P8	P9	P10	Sub total	P11	P12	P13	P14	P15	Sub total	P16	P17	P18	P19	P20	Sub total		
1	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
2	5	4	2	3	5	19	3	3	2	4	2	14	1	2	3	2	2	10	2	4	4	2	2	14	57	MEDIO
3	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81	ALTO
4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	8	4	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	26	BAJO
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	95	ALTO
6	5	1	5	1	1	13	1	1	1	5	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	32	BAJO
7	5	2	4	4	2	17	2	2	4	3	4	15	2	1	1	4	4	12	4	3	2	2	1	12	56	MEDIO
8	4	2	4	2	4	16	4	2	4	4	2	16	4	2	2	2	2	12	2	4	2	2	4	14	58	MEDIO
9	2	4	2	2	2	12	2	2	2	4	4	14	2	1	4	2	3	12	2	2	2	2	2	10	48	MEDIO
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	76	ALTO
11	4	1	4	1	1	11	4	3	2	4	4	17	4	2	2	4	4	16	3	2	2	2	2	11	55	MEDIO
12	5	2	3	4	3	17	4	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	4	4	4	3	2	17	56	MEDIO
13	4	2	5	5	5	21	5	5	5	4	2	21	2	4	4	3	2	15	4	3	5	5	4	21	78	ALTO
14	5	2	1	4	4	16	4	4	4	2	2	16	4	4	4	2	4	18	4	3	4	4	2	17	67	MEDIO
15	5	1	4	2	2	14	2	2	2	4	4	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	48	MEDIO
16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	ALTO
17	4	2	4	2	2	14	2	2	2	4	4	14	2	2	3	4	4	15	2	3	2	3	4	14	57	MEDIO
18	2	2	4	4	4	16	4	2	2	2	2	12	3	3	4	2	2	14	3	3	4	3	2	15	57	MEDIO
19	5	4	4	4	2	19	4	2	3	4	4	17	4	3	4	3	4	18	4	2	2	2	3	13	67	MEDIO
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78	ALTO
21	5	1	4	4	5	19	1	1	2	2	4	10	1	2	2	1	2	8	1	2	1	2	2	8	45	BAJO
22	3	4	4	2	3	16	2	2	2	4	4	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	50	MEDIO
23	5	4	4	2	2	17	3	3	2	2	4	14	2	2	2	4	4	14	4	4	3	4	4	19	64	MEDIO
24	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO

25	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO
26	4	1	1	3	1	10	2	0	3	2	1	8	2	1	1	2	1	7	1	3	1	4	1	10	35	BAJO
27	5	2	4	2	4	17	2	2	4	4	4	16	2	2	2	4	4	14	4	2	2	2	2	12	59	MEDIO
28	5	4	4	4	4	21	4	2	4	4	2	16	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	57	MEDIO
29	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	56	MEDIO
30	5	5	5	1	5	21	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	4	23	89	ALTO
31	5	4	4	2	2	17	4	4	3	4	3	18	2	3	3	2	2	12	4	4	3	4	4	19	66	MEDIO
32	1	3	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	59	MEDIO
33	5	2	5	1	3	16	2	2	4	5	4	17	4	3	3	3	3	16	2	1	3	3	3	12	61	MEDIO
34	5	2	4	2	2	15	2	2	1	4	4	13	2	1	2	3	2	10	3	2	2	2	2	11	49	MEDIO
35	2	2	4	2	2	12	3	3	1	3	3	13	1	1	2	1	1	6	3	1	1	2	1	8	39	BAJO
36	4	4	4	4	3	19	4	2	3	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	73	MEDIO
37	4	2	4	2	2	14	2	2	2	4	4	14	4	1	2	4	4	15	2	3	2	3	4	14	57	MEDIO
38	1	3	4	3	4	15	4	4	4	2	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	71	MEDIO
39	3	2	3	2	3	13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	12	50	MEDIO
40	1	4	2	4	4	15	4	4	4	2	2	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	70	MEDIO

MUESTRA PILOTO V2: CALIDAD DE SERVICIO																										
N° DE ENCUESTAS	CONFIANZA						TRATO PROFESIONAL						EFICIENCIA Y EFICACIA DEL SERVICIO						RESULTADO						PUNTAJE TOTAL	ESCALA
	P1	P2	P3	P4	P5	Sub total	P6	P7	P8	P9	P10	Sub total	P11	P12	P13	P14	P15	Sub total	P16	P17	P18	P19	P20	Sub total		
1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	ALTO
2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
3	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	2	1	2	8	32	BAJO
4	4	1	3	3	4	15	4	4	4	4	2	18	2	2	1	3	2	10	3	3	5	4	2	17	60	MEDIO
5	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62	MEDIO
6	2	2	2	1	2	9	4	4	4	4	3	19	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	11	49	MEDIO
7	5	1	4	2	2	14	5	4	3	4	4	20	1	3	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	78	ALTO
8	2	2	4	2	3	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	2	18	69	MEDIO
9	2	4	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	4	2	4	4	2	16	2	3	2	3	3	13	51	MEDIO
10	2	2	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	2	2	4	2	14	2	3	4	3	4	16	65	MEDIO
11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	40	BAJO
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	79	ALTO
13	2	1	1	1	1	6	2	4	2	4	2	14	2	1	2	1	2	8	1	1	2	2	2	8	36	BAJO
14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	40	BAJO
15	3	3	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	72	MEDIO
16	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	3	13	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	2	13	51	MEDIO
17	2	3	3	2	2	12	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	3	2	3	14	58	MEDIO
18	1	1	1	3	1	7	1	1	1	3	1	7	4	2	3	2	2	13	1	3	3	4	1	12	39	BAJO
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	5	22	85	ALTO
20	3	4	3	2	4	16	3	3	2	2	3	13	3	4	4	5	2	18	3	4	4	3	4	18	65	MEDIO
21	4	1	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	76	ALTO
22	4	2	1	4	4	15	4	4	4	4	4	20	2	2	4	2	2	12	2	2	2	4	2	12	59	MEDIO
23	2	2	4	4	2	14	2	3	2	2	3	12	4	2	2	4	2	14	2	3	2	3	2	12	52	MEDIO
24	2	2	4	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	41	BAJO
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81	ALTO
26	2	3	2	2	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	43	BAJO

27	1	3	2	3	4	13	2	3	2	4	2	13	3	1	3	4	2	13	3	3	2	2	2	12	51	MEDIO
28	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	4	19	4	4	5	5	5	23	5	4	3	3	5	20	79	ALTO
29	2	4	3	3	4	16	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	4	4	2	4	4	18	70	MEDIO
30	2	2	2	4	2	12	5	5	4	4	4	22	2	2	2	3	3	12	2	2	2	2	3	11	57	MEDIO
31	2	2	2	4	2	12	2	4	2	2	2	12	2	2	4	4	2	14	2	2	2	2	2	10	48	MEDIO
32	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	2	10	42	BAJO
33	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
34	4	4	4	5	5	22	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	4	24	90	ALTO
35	2	4	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	74	ALTO
36	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	59	MEDIO
37	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	2	13	58	MEDIO
38	3	2	2	2	2	11	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	2	2	1	3	2	10	45	BAJO
39	1	2	1	1	1	6	4	4	3	3	4	18	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	52	MEDIO
40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO

Base de datos estadísticos de la investigación

V1: GOBIERNO DIGITAL																										
N° DE ENCUESTAS	ACCESIBILIDAD						DESCONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS						RELEVANCIA						SEGURIDAD						PUNTAJE TOTAL	ESCALA
	P1	P2	P3	P4	P5	Subtotal	P6	P7	P8	P9	P10	Subtotal	P11	P12	P13	P14	P15	Subtotal	P16	P17	P18	P19	P20	Subtotal		
1	4	2	4	2	2	14	2	2	2	4	4	14	4	1	2	4	4	15	2	3	2	3	4	14	57	MEDIO
2	4	2	5	3	3	17	2	2	1	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	58	MEDIO
3	5	4	4	5	4	22	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	83	ALTO
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	ALTO
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	ALTO
6	2	3	2	4	3	14	4	3	3	3	3	16	2	2	2	1	2	9	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
7	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81	ALTO
8	5	4	4	4	4	21	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	79	ALTO
9	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	4	8	1	1	1	1	2	6	2	2	2	2	2	10	31	BAJO
10	3	4	4	3	4	18	4	5	3	2	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	74	ALTO
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	ALTO
12	1	4	2	4	4	15	4	4	4	2	2	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	70	MEDIO
13	4	2	4	2	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	61	MEDIO
14	5	2	4	4	2	17	1	1	2	4	3	11	3	3	2	3	3	14	2	3	2	2	2	11	53	MEDIO
15	5	4	3	3	3	18	2	3	2	4	1	12	4	4	2	2	3	15	3	2	3	4	3	15	60	MEDIO
16	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
17	5	4	2	3	5	19	3	3	2	4	2	14	1	2	3	2	2	10	2	4	4	2	2	14	57	MEDIO
18	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81	ALTO
19	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	8	4	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	26	BAJO
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	95	ALTO
21	5	1	5	1	1	13	1	1	1	5	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	32	BAJO

22	5	2	4	4	2	17	2	2	4	3	4	15	2	1	1	4	4	12	4	3	2	2	1	12	56	MEDIO
23	4	2	4	2	4	16	4	2	4	4	2	16	4	2	2	2	2	12	2	4	2	2	4	14	58	MEDIO
24	2	4	2	2	2	12	2	2	2	4	4	14	2	1	4	2	3	12	2	2	2	2	2	10	48	MEDIO
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	76	ALTO
26	4	1	4	1	1	11	4	3	2	4	4	17	4	2	2	4	4	16	3	2	2	2	2	11	55	MEDIO
27	5	2	3	4	3	17	4	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	4	4	4	3	2	17	56	MEDIO
28	4	2	5	5	5	21	5	5	5	4	2	21	2	4	4	3	2	15	4	3	5	5	4	21	78	ALTO
29	5	2	1	4	4	16	4	4	4	2	2	16	4	4	4	2	4	18	4	3	4	4	2	17	67	MEDIO
30	5	1	4	2	2	14	2	2	2	4	4	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	48	MEDIO
31	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	ALTO
32	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
33	2	5	1	2	2	12	1	4	2	2	3	12	5	5	2	2	5	19	3	3	2	1	1	10	53	MEDIO
34	4	5	4	4	5	22	5	5	5	4	3	22	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	4	20	84	ALTO
35	5	3	5	4	4	21	4	3	2	3	3	15	1	2	1	1	5	10	4	3	3	3	3	16	62	MEDIO
36	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
37	1	2	1	3	2	9	1	5	4	5	3	18	2	2	3	5	5	17	1	5	2	1	1	10	54	MEDIO
38	5	2	4	2	2	15	3	4	4	2	4	17	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	70	MEDIO
39	5	1	2	2	2	12	2	3	1	2	3	11	2	2	4	2	2	12	3	3	2	4	3	15	50	MEDIO
40	4	2	4	2	2	14	2	2	2	4	4	14	2	2	3	4	4	15	2	3	2	3	4	14	57	MEDIO
41	2	2	4	4	4	16	4	2	2	2	2	12	3	3	4	2	2	14	3	3	4	3	2	15	57	MEDIO
42	5	4	4	4	2	19	4	2	3	4	4	17	4	3	4	3	4	18	4	2	2	2	3	13	67	MEDIO
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78	ALTO
44	5	1	4	4	5	19	1	1	2	2	4	10	1	2	2	1	2	8	1	2	1	2	2	8	45	BAJO
45	3	4	4	2	3	16	2	2	2	4	4	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	50	MEDIO
46	5	4	4	2	2	17	3	3	2	2	4	14	2	2	2	4	4	14	4	4	3	4	4	19	64	MEDIO
47	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
48	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO
49	4	1	1	3	1	10	2	0	3	2	1	8	2	1	1	2	1	7	1	3	1	4	1	10	35	BAJO
50	1	2	2	4	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	73	MEDIO

51	3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	3	16	2	3	4	3	4	16	4	4	4	3	2	17	66	MEDIO
52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	1	17	1	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	74	ALTO
53	1	4	2	4	5	16	5	5	4	2	2	18	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	2	21	76	ALTO
54	5	4	5	3	3	20	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	2	3	2	3	3	13	69	MEDIO
55	3	4	3	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19	4	3	3	4	4	18	74	ALTO
56	4	3	4	4	3	18	4	2	3	2	3	14	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	4	16	68	MEDIO
57	1	4	2	4	4	15	4	4	4	2	2	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	70	MEDIO
58	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	77	ALTO
59	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	20	BAJO
60	3	1	5	2	3	14	1	1	2	2	3	9	1	1	4	4	4	14	4	2	4	3	3	16	53	MEDIO
61	5	2	4	2	2	15	2	2	2	3	2	11	4	2	4	4	2	16	4	4	4	4	4	20	62	MEDIO
62	1	2	5	2	4	14	4	2	2	4	4	16	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	2	10	47	MEDIO
63	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81	ALTO
64	4	4	3	4	4	19	4	4	4	2	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	75	ALTO
65	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	4	18	73	MEDIO
66	3	2	2	4	3	14	4	3	3	3	3	16	4	2	4	4	4	18	3	3	3	3	4	16	64	MEDIO
67	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
68	3	2	4	4	3	16	3	4	3	3	2	15	4	4	4	2	3	17	2	3	3	3	3	14	62	MEDIO
69	4	3	4	3	2	16	3	2	2	4	4	15	2	4	4	4	4	18	4	4	2	3	4	17	66	MEDIO
70	5	4	5	4	2	20	1	2	1	5	4	13	4	2	2	4	5	17	1	1	4	4	1	11	61	MEDIO
71	5	2	4	2	4	17	2	2	4	4	4	16	2	2	2	4	4	14	4	2	2	2	2	12	59	MEDIO
72	5	4	4	4	4	21	4	2	4	4	2	16	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	57	MEDIO
73	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	56	MEDIO
74	5	5	5	1	5	21	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	4	23	89	ALTO
75	5	4	4	2	2	17	4	4	3	4	3	18	2	3	3	2	2	12	4	4	3	4	4	19	66	MEDIO
76	1	3	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	59	MEDIO
77	5	2	5	1	3	16	2	2	4	5	4	17	4	3	3	3	3	16	2	1	3	3	3	12	61	MEDIO
78	5	2	4	2	2	15	2	2	1	4	4	13	2	1	2	3	2	10	3	2	2	2	2	11	49	MEDIO
79	2	2	4	2	2	12	3	3	1	3	3	13	1	1	2	1	1	6	3	1	1	2	1	8	39	BAJO

80	4	4	4	4	3	19	4	2	3	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	73	MEDIO
81	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81	ALTO
82	4	2	3	4	4	17	3	2	3	3	3	14	2	2	4	1	3	12	4	2	2	3	3	14	57	MEDIO
83	5	4	3	4	3	19	2	2	2	4	3	13	4	4	4	2	2	16	4	2	3	3	4	16	64	MEDIO
84	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	2	14	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	3	16	66	MEDIO
85	5	3	4	2	2	16	2	3	2	4	3	14	2	3	3	4	4	16	4	3	4	3	3	17	63	MEDIO
86	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78	ALTO
87	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	4	11	2	2	2	1	2	9	3	3	2	2	2	12	40	BAJO
88	2	4	4	4	4	18	4	4	4	3	2	17	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	74	ALTO
89	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	ALTO
90	3	2	3	2	3	13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	12	50	MEDIO
91	1	4	4	4	4	17	2	2	4	2	2	12	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	67	MEDIO
92	4	4	4	4	1	17	3	1	4	4	4	16	2	2	3	4	3	14	3	4	3	4	3	17	64	MEDIO
93	4	2	5	2	1	14	1	1	1	2	1	6	4	5	4	5	3	21	4	3	4	2	3	16	57	MEDIO
94	4	4	5	3	4	20	2	2	2	3	5	14	4	2	4	3	2	15	4	4	2	3	3	16	65	MEDIO
95	3	4	2	3	4	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	18	71	MEDIO
96	4	2	4	2	2	14	2	1	2	3	4	12	2	2	3	2	2	11	3	4	2	2	2	13	50	MEDIO
97	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	22	BAJO
98	2	4	4	5	4	19	2	2	2	2	3	11	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23	74	ALTO
99	1	3	4	3	4	15	4	4	4	2	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	71	MEDIO
100	2	4	2	4	4	16	4	2	4	2	2	14	4	4	4	5	4	21	4	3	4	4	4	19	70	MEDIO
101	3	2	3	4	3	15	2	3	3	3	3	14	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	63	MEDIO
102	4	2	4	2	4	16	2	4	4	2	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	70	MEDIO
103	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	76	ALTO
104	4	1	4	1	1	11	4	3	2	4	4	17	4	2	2	4	4	16	3	2	2	2	2	11	55	MEDIO
105	5	2	3	4	3	17	4	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	4	4	4	3	2	17	56	MEDIO
106	4	3	4	3	2	16	3	2	2	4	4	15	2	4	4	4	4	18	4	4	2	3	4	17	66	MEDIO
107	5	4	5	4	2	20	1	2	1	5	4	13	4	2	2	4	5	17	1	1	4	4	1	11	61	MEDIO
108	5	2	4	2	4	17	2	2	4	4	4	16	2	2	2	4	4	14	4	2	2	2	2	12	59	MEDIO

109	5	4	4	4	4	21	4	2	4	4	2	16	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	57	MEDIO
110	2	3	2	4	3	14	4	3	3	3	3	16	2	2	2	1	2	9	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
111	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81	ALTO
112	5	4	4	4	4	21	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	79	ALTO
113	1	4	4	4	4	17	2	2	4	2	2	12	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	67	MEDIO
114	4	4	4	4	1	17	3	1	4	4	4	16	2	2	3	4	3	14	3	4	3	4	3	17	64	MEDIO
115	4	2	5	2	1	14	1	1	1	2	1	6	4	5	4	5	3	21	4	3	4	2	3	16	57	MEDIO
116	4	4	5	3	4	20	2	2	2	3	5	14	4	2	4	3	2	15	4	4	2	3	3	16	65	MEDIO
117	3	4	2	3	4	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	18	71	MEDIO
118	4	2	4	2	2	14	2	1	2	3	4	12	2	2	3	2	2	11	3	4	2	2	2	13	50	MEDIO
119	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	22	BAJO
120	2	4	4	5	4	19	2	2	2	2	3	11	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23	74	ALTO
121	1	3	4	3	4	15	4	4	4	2	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	71	MEDIO
122	2	4	2	4	4	16	4	2	4	2	2	14	4	4	4	5	4	21	4	3	4	4	4	19	70	MEDIO
123	3	2	3	4	3	15	2	3	3	3	3	14	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	63	MEDIO
124	4	2	4	2	4	16	2	4	4	2	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	70	MEDIO
125	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81	ALTO
126	5	4	4	4	4	21	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	79	ALTO
127	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	4	8	1	1	1	1	2	6	2	2	2	2	2	10	31	BAJO
128	3	4	4	3	4	18	4	5	3	2	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	74	ALTO
129	4	5	4	4	5	22	5	5	5	4	3	22	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	4	20	84	ALTO
130	5	3	5	4	4	21	4	3	2	3	3	15	1	2	1	1	5	10	4	3	3	3	3	16	62	MEDIO
131	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
132	1	2	1	3	2	9	1	5	4	5	3	18	2	2	3	5	5	17	1	5	2	1	1	10	54	MEDIO
133	5	2	4	2	2	15	3	4	4	2	4	17	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	70	MEDIO
134	5	1	2	2	2	12	2	3	1	2	3	11	2	2	4	2	2	12	3	3	2	4	3	15	50	MEDIO
135	4	2	4	2	2	14	2	2	2	4	4	14	2	2	3	4	4	15	2	3	2	3	4	14	57	MEDIO
136	2	2	4	4	4	16	4	2	2	2	2	12	3	3	4	2	2	14	3	3	4	3	2	15	57	MEDIO
137	5	4	4	4	2	19	4	2	3	4	4	17	4	3	4	3	4	18	4	2	2	2	3	13	67	MEDIO

138	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78	ALTO
139	5	1	4	4	5	19	1	1	2	2	4	10	1	2	2	1	2	8	1	2	1	2	2	8	45	BAJO
140	3	4	4	2	3	16	2	2	2	4	4	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	50	MEDIO
141	5	4	4	2	2	17	3	3	2	2	4	14	2	2	2	4	4	14	4	4	3	4	4	19	64	MEDIO
142	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
143	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	2	11	54	MEDIO
144	4	1	1	3	1	10	2	0	3	2	1	8	2	1	1	2	1	7	1	3	1	4	1	10	35	BAJO
145	5	4	3	4	3	19	2	2	2	4	3	13	4	4	4	2	2	16	4	2	3	3	4	16	64	MEDIO
146	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	2	14	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	2	15	65	MEDIO
147	5	3	4	2	2	16	2	3	2	4	3	14	2	3	3	4	4	16	4	3	4	3	3	17	63	MEDIO
148	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	79	ALTO
149	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	76	ALTO
150	5	4	4	4	4	21	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	80	ALTO
151	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81	ALTO
152	5	1	4	4	5	19	1	1	2	2	4	10	1	2	2	1	1	7	1	2	1	2	1	7	43	BAJO
153	3	4	4	2	3	16	2	2	2	4	4	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	50	MEDIO
154	5	4	4	2	2	17	3	3	2	2	4	14	2	2	2	4	4	14	4	4	3	4	4	19	64	MEDIO
155	5	2	3	4	3	17	4	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	4	4	4	3	2	17	56	MEDIO
156	4	3	4	2	2	15	3	2	3	4	4	16	2	4	5	4	4	19	4	4	3	3	4	18	68	MEDIO
157	5	4	5	4	2	20	1	2	1	5	4	13	4	2	2	4	5	17	1	1	4	4	1	11	61	MEDIO
158	5	2	4	2	4	17	2	2	4	4	4	16	2	2	2	4	4	14	4	2	2	3	2	13	60	MEDIO
159	5	4	4	4	4	21	4	2	4	4	2	16	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	57	MEDIO
160	2	3	2	4	3	14	4	3	3	3	3	16	2	2	2	1	2	9	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
161	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81	ALTO
162	4	3	4	2	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	60	MEDIO
163	5	2	4	4	2	17	1	1	2	4	3	11	3	3	2	3	3	14	2	3	2	2	2	11	53	MEDIO
164	5	4	3	3	3	18	2	3	2	4	1	12	4	4	2	2	3	15	3	2	3	4	3	15	60	MEDIO
165	3	2	3	2	3	13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	3	13	2	2	3	1	3	11	49	MEDIO
166	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO

167	5	2	1	4	4	16	4	4	4	2	2	16	4	4	4	2	4	18	4	3	4	4	3	18	68	MEDIO
168	5	1	4	2	2	14	2	2	2	4	4	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	11	49	MEDIO
169	4	2	4	2	2	14	2	2	2	4	4	14	4	1	2	4	4	15	2	3	2	3	4	14	57	MEDIO
170	4	2	5	4	3	18	2	2	1	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	59	MEDIO
171	5	4	4	5	4	22	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	83	ALTO
172	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	ALTO
173	5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	94	ALTO
174	2	2	2	4	2	12	4	3	3	3	3	16	2	2	2	1	2	9	3	3	3	2	3	14	51	MEDIO
175	5	4	3	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	3	18	74	ALTO
176	5	4	4	4	4	21	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	79	ALTO
177	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	4	8	1	1	1	1	2	6	2	2	2	2	2	10	31	BAJO
178	3	4	4	3	4	18	4	5	3	2	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	74	ALTO
179	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	1	8	1	1	2	1	1	6	47	MEDIO
180	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
181	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
182	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO
183	4	2	4	2	2	14	2	2	2	4	4	14	4	1	2	4	4	15	2	3	2	4	4	15	58	MEDIO
184	4	2	5	3	3	17	2	2	1	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	59	MEDIO
185	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	1	2	2	1	2	8	1	1	2	1	1	6	47	MEDIO
186	5	5	5	1	5	21	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	4	23	89	ALTO
187	5	4	4	2	2	17	4	4	3	4	3	18	2	3	3	2	2	12	4	4	3	4	4	19	66	MEDIO
188	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	2	2	2	1	2	9	29	BAJO
189	2	1	3	3	1	10	1	1	1	3	3	9	1	1	1	2	2	7	3	2	2	1	2	10	36	BAJO
190	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
191	5	4	4	2	2	17	3	3	2	2	4	14	2	2	2	4	4	14	4	4	3	4	5	20	65	MEDIO
192	5	2	3	4	3	17	4	3	2	2	2	13	2	3	2	2	2	11	4	4	4	4	2	18	59	MEDIO
193	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	76	ALTO
194	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	1	3	2	10	38	BAJO
195	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	4	3	3	3	16	55	MEDIO

196	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
197	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	2	7	49	MEDIO
198	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
199	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO
200	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	21	BAJO
201	5	2	4	2	2	15	3	4	4	2	4	17	4	2	4	4	4	18	4	4	5	4	4	21	71	MEDIO
202	5	1	2	2	2	12	2	3	1	2	3	11	2	2	4	2	2	12	3	3	2	4	3	15	50	MEDIO
203	4	2	4	2	2	14	2	2	2	4	4	14	2	2	3	4	4	15	2	3	3	3	4	15	58	MEDIO
204	2	2	4	4	4	16	4	2	2	2	2	12	3	3	4	2	2	14	3	4	5	3	2	17	59	MEDIO
205	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	2	3	14	53	MEDIO
206	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	2	11	54	MEDIO
207	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	2	2	1	2	10	30	BAJO
208	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	82	ALTO
209	5	1	4	4	5	19	1	1	2	2	4	10	1	2	2	1	1	7	1	2	1	2	2	8	44	BAJO
210	3	4	4	2	3	16	2	2	2	4	4	14	2	2	2	2	2	10	2	4	2	2	4	14	54	MEDIO
211	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	2	2	2	1	2	9	29	BAJO
212	2	1	3	1	1	8	1	1	1	3	3	9	1	1	1	2	2	7	3	2	2	1	2	10	34	BAJO
213	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
214	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	2	2	10	1	3	1	1	5	11	54	MEDIO
215	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	2	1	1	2	2	8	3	3	3	3	2	14	36	BAJO
216	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
217	3	1	5	2	3	14	1	1	2	2	3	9	1	1	4	4	4	14	4	2	4	3	4	17	54	MEDIO
218	5	2	4	2	2	15	2	2	2	3	2	11	4	2	5	4	2	17	4	4	5	4	4	21	64	MEDIO
219	1	2	5	2	4	14	4	2	2	4	4	16	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	3	11	48	MEDIO
220	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
221	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	2	10	42	BAJO
222	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
223	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
224	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO

225	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	3	1	1	1	7	49	MEDIO
226	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	3	3	3	2	14	34	BAJO
227	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
228	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	1	3	2	10	38	BAJO
229	1	4	4	3	2	14	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	4	4	3	3	17	57	MEDIO
230	1	3	2	1	2	9	1	2	1	2	3	9	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	41	BAJO
231	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	2	2	2	1	2	9	29	BAJO
232	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	76	ALTO
233	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
234	3	4	2	3	4	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	18	71	MEDIO
235	4	2	4	2	2	14	2	1	2	3	4	12	2	2	3	2	2	11	3	4	2	2	2	13	50	MEDIO
236	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
237	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	2	2	2	2	11	31	BAJO
238	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
239	5	5	5	1	5	21	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	4	23	89	ALTO
240	5	4	4	2	2	17	4	4	3	4	3	18	2	3	3	2	2	12	4	4	3	4	4	19	66	MEDIO
241	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	2	2	2	1	2	9	29	BAJO
242	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	22	BAJO
243	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	2	7	49	MEDIO
244	3	1	5	2	3	14	1	1	2	2	3	9	1	1	4	4	4	14	4	2	4	3	4	17	54	MEDIO
245	5	2	4	2	2	15	2	2	2	3	2	11	4	2	5	4	2	17	4	4	4	4	4	20	63	MEDIO
246	1	2	5	2	4	14	4	2	2	4	4	16	1	1	1	2	2	7	2	1	2	2	3	10	47	MEDIO
247	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
248	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	5	2	2	2	3	14	57	MEDIO
249	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
250	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	2	2	1	1	9	29	BAJO
251	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	2	2	1	1	9	29	BAJO
252	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	2	2	1	2	10	30	BAJO
253	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	2	2	7	3	2	2	1	2	10	31	BAJO

254	3	2	3	1	1	10	1	1	2	1	3	8	1	1	1	1	2	6	3	2	2	1	2	10	34	BAJO
255	5	2	5	2	3	17	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	49	MEDIO
256	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
257	5	4	4	2	2	17	3	3	2	2	4	14	2	2	3	4	4	15	4	4	3	4	5	20	66	MEDIO
258	5	2	3	4	3	17	4	3	2	2	2	13	2	3	2	2	2	11	4	4	4	.	2	14	55	MEDIO
259	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	2	2	2	1	5	12	31	BAJO
260	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	22	BAJO
261	5	2	5	3	2	17	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	49	MEDIO
262	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	3	3	3	2	2	13	2	2	2	3	2	11	43	BAJO
263	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	61	MEDIO
264	5	4	4	2	2	17	4	4	3	4	3	18	2	3	3	2	2	12	4	4	3	4	4	19	66	MEDIO
265	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
266	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
267	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
268	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO
269	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
270	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	2	14	53	MEDIO
271	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	4	13	56	MEDIO
272	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	2	7	49	MEDIO
273	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	2	2	1	1	9	29	BAJO
274	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	2	2	5	1	13	33	BAJO
275	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	5	1	1	1	2	10	3	2	2	1	2	10	34	BAJO
276	1	1	3	1	1	7	1	1	1	3	3	9	1	1	1	2	2	7	3	2	2	1	2	10	33	BAJO
277	3	3	3	1	1	11	1	1	2	1	3	8	1	1	1	1	2	6	3	2	2	1	2	10	35	BAJO
278	5	5	5	1	5	21	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	4	23	89	ALTO
279	5	4	4	2	2	17	4	4	3	4	3	18	2	3	3	2	2	12	4	4	3	4	4	19	66	MEDIO
280	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
281	4	2	4	2	2	14	2	1	2	3	4	12	2	2	3	2	2	11	3	4	2	2	2	13	50	MEDIO
282	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	22	BAJO

283	5	1	4	2	2	14	5	4	3	4	4	20	1	3	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	78	ALTO
284	2	2	4	2	3	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	2	18	69	MEDIO
285	2	4	2	2	4	14	4	3	2	2	2	13	2	1	1	2	2	8	5	2	2	1	1	11	46	BAJO
286	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
287	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	2	2	10	38	BAJO
288	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	3	1	1	2	8	50	MEDIO
289	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	3	3	2	2	13	33	BAJO
290	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	1	1	1	5	47	MEDIO
291	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	2	2	3	2	12	32	BAJO
292	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	4	2	12	40	BAJO
293	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	21	BAJO
294	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
295	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
296	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO
297	4	2	4	2	2	14	2	1	2	3	4	12	2	1	3	2	2	10	3	4	2	2	2	13	49	MEDIO
298	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5	23	BAJO
299	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
300	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO
301	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
302	2	3	4	3	2	14	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	2	14	54	MEDIO
303	4	2	4	3	3	16	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	4	13	55	MEDIO
304	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	2	2	10	1	1	2	1	2	7	50	MEDIO
305	5	5	5	1	5	21	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	4	22	88	ALTO
306	5	4	4	2	2	17	4	4	3	4	3	18	2	3	3	2	2	12	3	4	3	4	3	17	64	MEDIO
307	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
308	1	3	5	3	2	14	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	55	MEDIO
309	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
310	5	4	5	4	2	20	1	2	1	5	4	13	4	2	2	4	5	17	1	1	4	4	1	11	61	MEDIO
311	5	2	4	2	4	17	2	3	4	4	4	17	2	2	2	4	4	14	4	2	2	2	2	12	60	MEDIO

312	5	4	4	4	4	21	4	2	5	4	2	17	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	58	MEDIO
313	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	57	MEDIO
314	5	5	4	1	5	20	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	4	23	89	ALTO
315	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	6	3	2	1	1	1	8	27	BAJO
316	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	6	3	2	2	1	1	9	28	BAJO
317	2	1	3	1	1	8	1	1	1	3	3	9	1	1	1	2	2	7	3	2	2	1	2	10	34	BAJO
318	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
319	2	3	4	3	2	14	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	4	3	3	2	15	55	MEDIO
320	4	2	4	3	3	16	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	4	2	4	15	57	MEDIO
321	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
322	1	3	4	3	2	13	3	4	2	4	2	15	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	55	MEDIO
323	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO
324	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	76	ALTO
325	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
326	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	2	7	49	MEDIO
327	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	2	5	4	4	4	19	4	4	5	4	4	21	78	ALTO
328	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	2	1	11	2	2	2	3	1	10	37	BAJO
329	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	4	16	55	MEDIO
330	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO
331	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	3	2	3	1	10	2	2	2	3	1	10	34	BAJO
332	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
333	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO
334	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
335	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	3	1	1	1	7	49	MEDIO
336	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	3	3	3	2	14	34	BAJO
337	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	3	2	4	2	13	41	BAJO
338	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	6	1	2	1	1	1	6	25	BAJO
339	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	26	BAJO
340	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO

341	2	1	3	1	1	8	1	1	1	3	3	9	1	1	1	2	2	7	3	2	2	1	2	10	34	BAJO
342	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
343	1	3	5	3	2	14	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	55	MEDIO
344	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO

V2: CALIDAD DE SERVICIO																										
N° DE ENCUESTAS	CONFIANZA						TRATO PROFESIONAL						EFICIENCIA Y EFICACIA DEL SERVICIO						RESULTADO						PUNTAJE TOTAL	ESCALA
	P1	P2	P3	P4	P5	Subtotal	P6	P7	P8	P9	P10	Subtotal	P11	P12	P13	P14	P15	Subtotal	P16	P17	P18	P19	P20	Subtotal		
1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	4	3	2	13	2	4	2	4	3	15	48	MEDIO
2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
3	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	85	ALTO
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	ALTO
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	ALTO
6	4	4	2	2	2	14	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	72	MEDIO
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19	77	ALTO
8	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	77	ALTO
9	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	2	12	45	BAJO
10	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	5	23	86	ALTO
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	ALTO
12	2	4	2	4	4	16	4	2	2	2	4	14	4	2	4	5	4	19	4	4	2	4	4	18	67	MEDIO
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
14	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	3	14	2	2	2	5	3	14	2	2	2	3	3	12	52	MEDIO
15	1	3	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	4	4	4	4	18	2	2	3	3	1	11	50	MEDIO
16	2	1	3	1	2	9	2	3	3	2	3	13	3	3	2	1	1	10	1	2	1	1	2	7	39	BAJO
17	3	3	2	2	2	12	4	4	2	3	4	17	4	4	3	3	4	18	3	4	4	4	4	19	66	MEDIO
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	79	ALTO
19	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	20	BAJO
20	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	4	4	5	5	5	23	90	ALTO
21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	20	BAJO
22	4	2	1	4	4	15	4	4	4	4	4	20	2	2	4	2	2	12	2	2	2	4	2	12	59	MEDIO
23	2	2	4	4	2	14	2	3	2	2	3	12	4	2	2	4	2	14	2	3	2	3	2	12	52	MEDIO

24	2	2	4	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	41	BAJO
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81	ALTO
26	2	3	2	2	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	43	BAJO
27	1	3	2	3	4	13	2	3	2	4	2	13	3	1	3	4	2	13	3	3	2	2	2	12	51	MEDIO
28	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	4	19	4	4	5	5	5	23	5	4	3	3	5	20	79	ALTO
29	2	4	3	3	4	16	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	4	4	2	4	4	18	70	MEDIO
30	2	2	2	4	2	12	5	5	4	4	4	22	2	2	2	3	3	12	2	2	2	2	3	11	57	MEDIO
31	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	ALTO
32	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
33	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	2	1	2	8	32	BAJO
34	4	1	3	3	4	15	4	4	4	4	2	18	2	2	1	3	2	10	3	3	5	4	2	17	60	MEDIO
35	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62	MEDIO
36	2	2	2	1	2	9	4	4	4	4	3	19	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	11	49	MEDIO
37	5	1	4	2	2	14	5	4	3	4	4	20	1	3	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	78	ALTO
38	2	2	4	2	3	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	2	18	69	MEDIO
39	2	4	2	2	4	14	4	3	2	2	2	13	2	1	1	2	2	8	5	2	2	1	1	11	46	BAJO
40	2	4	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	4	2	4	4	2	16	2	3	2	3	3	13	51	MEDIO
41	2	2	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	2	2	4	2	14	2	3	4	3	4	16	65	MEDIO
42	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	40	BAJO
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	79	ALTO
44	2	1	1	1	1	6	2	4	2	4	2	14	2	1	2	1	2	8	1	1	2	2	2	8	36	BAJO
45	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	40	BAJO
46	3	3	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	72	MEDIO
47	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	3	13	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	2	13	51	MEDIO
48	2	3	3	2	2	12	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	3	2	3	14	58	MEDIO
49	1	1	1	3	1	7	1	1	1	3	1	7	4	2	3	2	2	13	1	3	3	4	1	12	39	BAJO
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	5	22	85	ALTO
51	3	4	3	2	4	16	3	3	2	2	3	13	3	4	4	5	2	18	3	4	4	3	4	18	65	MEDIO
52	4	1	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	76	ALTO

53	4	4	1	4	2	15	2	2	2	2	2	10	4	1	5	5	4	19	4	4	4	4	4	20	64	MEDIO
54	3	2	4	2	3	14	3	2	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	55	MEDIO
55	4	3	4	3	4	18	4	4	4	2	2	16	4	2	4	4	4	18	4	3	3	4	4	18	70	MEDIO
56	4	3	3	4	4	18	2	3	4	2	3	14	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	70	MEDIO
57	4	4	3	2	4	17	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	5	5	4	4	5	23	83	ALTO
58	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78	ALTO
59	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	21	BAJO
60	2	2	2	3	3	12	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	14	2	3	2	3	3	13	49	MEDIO
61	2	1	2	4	2	11	2	3	3	2	3	13	4	4	4	4	2	18	3	4	4	3	4	18	60	MEDIO
62	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	2	4	2	4	2	14	4	4	4	2	4	18	62	MEDIO
63	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	ALTO
64	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	72	MEDIO
65	3	3	2	2	3	13	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	3	16	63	MEDIO
66	3	3	3	3	3	15	2	3	2	4	4	15	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	3	16	63	MEDIO
67	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	59	MEDIO
68	2	3	3	3	3	14	4	4	4	4	4	20	3	2	3	4	4	16	4	3	2	4	5	18	68	MEDIO
69	4	3	2	4	3	16	2	2	2	2	3	11	3	2	3	4	3	15	4	4	3	2	3	16	58	MEDIO
70	4	2	2	2	2	12	1	1	2	1	1	6	1	1	2	2	2	8	2	2	1	2	1	8	34	BAJO
71	2	2	2	4	2	12	2	4	2	2	2	12	2	2	4	4	2	14	2	2	2	2	2	10	48	MEDIO
72	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	2	10	42	BAJO
73	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
74	4	4	4	5	5	22	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	4	24	90	ALTO
75	2	4	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	74	ALTO
76	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	59	MEDIO
77	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	2	13	58	MEDIO
78	3	2	2	2	2	11	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	2	2	1	3	2	10	45	BAJO
79	1	2	1	1	1	6	4	4	3	3	4	18	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	52	MEDIO
80	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	74	ALTO
81	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	2	14	74	ALTO

82	2	3	2	2	3	12	3	3	3	4	3	16	4	2	2	4	3	15	4	3	3	4	3	17	60	MEDIO
83	2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	2	11	3	2	3	2	4	14	4	3	2	3	3	15	52	MEDIO
84	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66	MEDIO
85	2	2	2	2	2	10	3	4	3	3	4	17	3	3	3	2	4	15	3	3	2	3	2	13	55	MEDIO
86	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	ALTO
87	1	2	2	3	3	11	2	2	2	3	3	12	3	2	2	2	2	11	2	2	2	3	2	11	45	BAJO
88	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	4	23	4	5	5	5	5	24	88	ALTO
89	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	ALTO
90	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	48	MEDIO
91	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	74	ALTO
92	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78	ALTO
93	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	3	1	3	2	10	43	BAJO
94	2	4	1	3	2	12	4	4	2	2	3	15	1	3	3	3	4	14	3	2	3	3	3	14	55	MEDIO
95	1	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	77	ALTO
96	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	4	13	3	2	2	3	3	13	2	2	2	3	3	12	49	MEDIO
97	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	20	BAJO
98	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	5	22	85	ALTO
99	4	4	2	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	73	ALTO
100	2	4	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	4	2	4	4	18	72	ALTO
101	3	3	2	2	3	13	2	2	2	2	3	11	2	4	4	4	4	18	3	4	3	3	4	17	59	MEDIO
102	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	2	18	4	4	4	5	4	21	2	4	2	2	4	14	71	ALTO
103	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	74	ALTO
104	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78	ALTO
105	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	4	3	2	13	2	4	2	4	3	15	48	MEDIO
106	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	3	4	2	2	12	45	BAJO
107	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	2	7	49	MEDIO
108	1	2	2	1	1	7	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	1	10	37	BAJO
109	2	1	3	1	1	8	1	1	1	3	3	9	1	1	1	2	2	7	3	2	2	1	2	10	34	BAJO
110	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO

111	1	3	5	3	2	14	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	55	MEDIO
112	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO
113	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	2	3	2	3	13	4	3	2	3	2	14	59	MEDIO
114	2	4	2	4	4	16	4	2	2	2	4	14	4	2	4	5	4	19	4	4	2	4	4	18	67	MEDIO
115	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
116	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	3	14	2	2	2	5	3	14	2	2	2	3	3	12	52	MEDIO
117	1	3	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	3	4	4	4	4	19	2	2	3	3	1	11	51	MEDIO
118	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	59	MEDIO
119	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	2	13	58	MEDIO
120	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	2	12	45	BAJO
121	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	ALTO
122	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	48	MEDIO
123	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	74	ALTO
124	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78	ALTO
125	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	3	1	3	2	10	43	BAJO
126	2	4	1	3	2	12	4	4	2	2	3	15	1	3	3	3	4	14	3	2	3	3	3	14	55	MEDIO
127	1	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	77	ALTO
128	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	4	13	3	2	2	3	3	13	2	2	2	3	3	12	49	MEDIO
129	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	20	BAJO
130	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	5	22	85	ALTO
131	4	4	2	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	73	ALTO
132	2	4	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	4	2	4	4	18	72	ALTO
133	3	3	2	2	3	13	2	2	2	2	3	11	2	4	4	4	4	18	3	4	3	3	4	17	59	MEDIO
134	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	2	18	4	4	4	5	4	21	2	4	2	2	4	14	71	ALTO
135	2	2	3	2	2	11	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	2	9	40	BAJO
136	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	4	3	2	13	2	4	2	4	3	15	48	MEDIO
137	2	2	2	4	2	12	2	4	2	2	2	12	2	2	4	4	2	14	2	2	2	2	2	10	48	MEDIO
138	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	2	10	42	BAJO
139	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO

140	4	4	4	5	5	22	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	4	24	90	ALTO
141	2	4	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	74	ALTO
142	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	59	MEDIO
143	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	2	13	58	MEDIO
144	3	2	2	2	2	11	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	2	2	1	3	2	10	45	BAJO
145	1	2	1	1	1	6	4	4	3	3	4	18	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	52	MEDIO
146	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	74	ALTO
147	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	2	14	74	ALTO
148	2	3	2	2	3	12	3	3	3	4	3	16	4	2	2	4	3	15	4	3	3	4	3	17	60	MEDIO
149	2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	2	11	3	2	3	2	4	14	4	3	2	3	3	15	52	MEDIO
150	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
151	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
152	2	2	3	2	2	11	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	39	BAJO
153	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	59	MEDIO
154	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	2	3	2	3	13	4	3	2	3	2	14	59	MEDIO
155	2	4	2	4	4	16	4	2	2	2	4	14	4	2	4	5	4	19	4	4	2	4	4	18	67	MEDIO
156	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
157	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	3	14	2	3	2	5	3	15	2	2	2	3	3	12	53	MEDIO
158	1	3	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	2	2	3	3	1	11	52	MEDIO
159	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	2	1	2	8	32	BAJO
160	4	1	3	3	4	15	4	4	4	4	2	18	2	2	1	3	2	10	3	3	5	4	2	17	60	MEDIO
161	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62	MEDIO
162	2	2	2	1	2	9	4	4	4	4	3	19	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	11	49	MEDIO
163	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	ALTO
164	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	48	MEDIO
165	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	74	ALTO
166	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78	ALTO
167	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	3	1	3	2	10	43	BAJO
168	2	4	1	3	2	12	4	4	2	2	3	15	1	3	3	3	4	14	3	2	3	3	3	14	55	MEDIO

169	1	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	77	ALTO
170	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	4	13	3	2	2	3	3	13	2	2	2	3	3	12	49	MEDIO
171	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	20	BAJO
172	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	5	22	85	ALTO
173	4	4	2	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	73	ALTO
174	2	4	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	4	2	4	4	18	72	ALTO
175	3	3	2	2	3	13	2	2	2	2	3	11	2	4	4	4	4	18	3	4	3	3	4	17	59	MEDIO
176	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	2	18	4	4	4	5	4	21	2	4	2	2	4	14	71	ALTO
177	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	2	2	10	38	BAJO
178	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	3	1	1	2	8	50	MEDIO
179	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	3	3	2	2	13	33	BAJO
180	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	1	1	1	5	47	MEDIO
181	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	2	2	3	2	12	32	BAJO
182	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	4	2	12	40	BAJO
183	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	59	MEDIO
184	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	2	13	58	MEDIO
185	3	2	2	2	2	11	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	2	2	1	3	2	10	45	BAJO
186	1	2	1	1	1	6	4	4	3	3	4	18	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	52	MEDIO
187	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	3	3	4	2	16	1	3	1	3	2	10	44	BAJO
188	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	3	4	3	2	13	46	BAJO
189	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	1	1	3	2	8	41	BAJO
190	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	3	4	2	2	12	45	BAJO
191	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	4	3	2	13	2	4	2	4	3	15	48	MEDIO
192	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	2	1	2	8	32	BAJO
193	4	1	3	3	4	15	4	4	4	4	2	18	2	2	1	3	2	10	3	3	5	5	2	18	61	MEDIO
194	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	63	MEDIO
195	2	2	2	1	2	9	4	4	4	4	3	19	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	2	12	50	MEDIO
196	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
197	2	2	3	2	2	11	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	39	BAJO

198	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	59	MEDIO
199	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	2	3	2	3	13	4	3	2	3	2	14	59	MEDIO
200	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24	98	ALTO
201	2	2	3	2	2	11	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	39	BAJO
202	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	3	1	1	1	7	49	MEDIO
203	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	3	3	3	2	14	34	BAJO
204	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	3	2	4	2	13	41	BAJO
205	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	6	1	2	1	1	1	6	25	BAJO
206	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	26	BAJO
207	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
208	2	1	3	1	1	8	1	1	1	3	3	9	1	1	1	2	2	7	3	2	2	1	2	10	34	BAJO
209	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
210	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
211	1	3	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	4	4	4	4	18	2	2	5	3	1	13	52	MEDIO
212	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	3	4	4	2	17	1	3	1	3	3	11	46	BAJO
213	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	4	4	2	16	1	3	4	2	2	12	46	BAJO
214	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
215	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	3	15	2	2	2	5	3	14	2	2	2	3	3	12	53	MEDIO
216	2	4	2	4	4	16	4	2	2	2	4	14	4	2	4	5	4	19	4	4	2	4	4	18	67	MEDIO
217	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	61	MEDIO
218	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	3	14	2	2	2	5	3	14	2	2	2	3	3	12	52	MEDIO
219	1	3	2	3	2	11	2	3	2	2	2	11	2	4	4	4	4	18	2	2	3	3	1	11	51	MEDIO
220	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	ALTO
221	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	48	MEDIO
222	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	74	ALTO
223	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78	ALTO
224	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	3	1	3	2	10	43	BAJO
225	2	4	1	3	2	12	4	4	2	2	3	15	1	3	3	3	4	14	3	2	3	3	3	14	55	MEDIO
226	1	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	77	ALTO

227	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	4	13	3	2	2	3	3	13	2	2	2	3	3	12	49	MEDIO
228	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	20	BAJO
229	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	5	22	85	ALTO
230	4	4	2	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	73	ALTO
231	2	4	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	4	2	4	4	18	72	ALTO
232	3	3	2	2	3	13	2	2	2	2	3	11	2	4	4	4	4	18	3	4	3	3	4	17	59	MEDIO
233	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	2	18	4	4	4	5	4	21	2	4	2	2	4	14	71	ALTO
234	2	4	2	4	4	16	4	2	2	2	4	14	4	2	4	5	4	19	4	4	2	4	3	17	66	MEDIO
235	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
236	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	3	15	2	2	2	5	3	14	2	2	2	3	3	12	53	MEDIO
237	1	3	2	3	2	11	3	2	2	2	2	11	2	4	4	4	4	18	2	2	3	3	1	11	51	MEDIO
238	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	2	12	45	BAJO
239	1	3	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	4	4	3	4	17	2	2	5	3	1	13	51	MEDIO
240	2	3	2	3	2	12	1	2	2	1	2	8	4	3	3	4	2	16	1	2	1	2	3	9	45	BAJO
241	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	2	3	3	2	2	12	45	BAJO
242	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	2	2	2	3	2	11	44	BAJO
243	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24	98	ALTO
244	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	4	3	2	13	2	4	2	4	3	15	48	MEDIO
245	2	2	4	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	11	1	2	3	2	2	10	43	BAJO
246	5	2	5	2	3	17	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	49	MEDIO
247	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
248	5	4	4	2	2	17	3	3	2	2	4	14	2	2	3	4	4	15	4	4	3	4	5	20	66	MEDIO
249	5	2	3	4	3	17	4	3	2	2	2	13	2	3	2	2	2	11	4	4	4	.	2	14	55	MEDIO
250	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	2	2	2	1	5	12	31	BAJO
251	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	22	BAJO
252	5	2	5	3	2	17	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	49	MEDIO
253	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	3	3	3	2	2	13	2	2	2	3	2	11	43	BAJO
254	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	61	MEDIO
255	5	4	4	2	2	17	4	4	3	4	3	18	2	3	3	2	2	12	4	4	3	4	4	19	66	MEDIO

256	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
257	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
258	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
259	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	20	94	ALTO
260	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	2	2	10	38	BAJO
261	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	3	1	1	2	8	50	MEDIO
262	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	3	2	2	2	12	32	BAJO
263	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	1	1	1	5	47	MEDIO
264	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	2	2	2	2	11	31	BAJO
265	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	2	2	10	38	BAJO
266	1	3	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	4	4	4	4	18	2	2	5	3	1	13	52	MEDIO
267	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	3	3	4	2	16	1	3	1	3	3	11	45	BAJO
268	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	3	4	2	2	12	45	BAJO
269	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	20	90	ALTO
270	2	4	2	4	4	16	4	2	2	2	4	14	4	2	4	5	4	19	4	4	2	4	4	18	67	MEDIO
271	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	61	MEDIO
272	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	3	14	2	2	2	5	3	14	2	2	2	3	3	12	52	MEDIO
273	1	3	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	4	4	4	4	18	2	2	3	3	2	12	51	MEDIO
274	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	59	MEDIO
275	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	2	13	58	MEDIO
276	3	2	2	2	2	11	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	2	2	1	3	2	10	45	BAJO
277	1	2	1	1	1	6	4	4	3	3	4	18	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	52	MEDIO
278	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	48	MEDIO
279	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	74	ALTO
280	1	3	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	4	4	3	4	17	2	2	5	3	1	13	51	MEDIO
281	2	2	2	3	2	11	1	2	2	1	2	8	4	3	3	4	2	16	1	3	1	2	3	10	45	BAJO
282	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	3	3	2	2	11	44	BAJO
283	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	2	2	1	3	2	10	43	BAJO
284	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	59	MEDIO

285	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	5	19	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	2	13	59	MEDIO
286	3	2	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	2	2	1	3	2	10	46	BAJO
287	1	2	1	1	1	6	4	4	3	3	4	18	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	52	MEDIO
288	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	3	2	3	1	10	2	2	2	3	1	10	34	BAJO
289	1	3	4	3	2	13	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	54	MEDIO
290	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO
291	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
292	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	3	1	1	1	7	49	MEDIO
293	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	2	6	3	3	3	3	2	14	34	BAJO
294	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	3	2	4	2	13	41	BAJO
295	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	6	1	2	1	1	1	6	25	BAJO
296	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	26	BAJO
297	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
298	2	1	3	1	1	8	1	1	1	3	3	9	1	1	1	2	2	7	3	2	2	1	2	10	34	BAJO
299	5	2	5	2	2	16	2	2	4	4	5	17	2	2	2	1	2	9	1	1	2	1	1	6	48	MEDIO
300	1	3	5	3	2	14	3	3	2	4	2	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	55	MEDIO
301	4	3	4	3	3	17	3	2	3	3	4	15	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	3	12	55	MEDIO
302	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	ALTO
303	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	48	MEDIO
304	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	74	ALTO
305	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	78	ALTO
306	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	3	1	3	2	10	43	BAJO
307	2	4	1	3	2	12	4	4	2	2	3	15	1	3	3	3	4	14	3	2	3	3	3	14	55	MEDIO
308	1	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	78	ALTO
309	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	4	13	3	2	2	3	3	13	2	2	2	3	3	12	49	MEDIO
310	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	20	BAJO
311	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	5	22	85	ALTO
312	4	4	2	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	3	4	3	4	4	18	74	ALTO
313	2	4	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	2	4	4	18	73	ALTO

314	3	3	2	2	3	13	2	2	2	2	3	11	3	4	4	4	4	19	3	4	3	3	4	17	60	MEDIO
315	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	2	18	4	4	4	5	4	21	2	4	2	2	4	14	71	ALTO
316	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	4	3	2	13	2	4	2	4	3	15	48	MEDIO
317	2	2	3	2	2	11	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	4	11	41	BAJO
318	3	3	3	3	3	15	3	4	2	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17	63	MEDIO
319	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	48	MEDIO
320	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	74	ALTO
321	2	4	2	4	4	16	4	2	2	2	4	14	4	2	4	5	4	19	4	4	3	4	4	19	68	MEDIO
322	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	59	MEDIO
323	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	3	14	2	2	2	5	3	14	2	2	2	3	3	12	52	MEDIO
324	1	3	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	4	4	4	4	18	2	2	5	3	1	13	52	MEDIO
325	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	3	3	4	2	16	1	3	1	3	3	11	45	BAJO
326	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	3	4	2	2	12	45	BAJO
327	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	2	1	3	2	9	42	BAJO
328	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	4	3	2	13	2	4	2	4	3	15	48	MEDIO
329	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
330	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	3	15	2	2	2	5	3	14	2	2	2	3	3	12	53	MEDIO
331	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	3	4	2	2	12	45	BAJO
332	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	2	10	4	3	2	2	2	13	46	BAJO
333	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	2	11	39	BAJO
334	2	2	3	2	2	11	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	3	10	40	BAJO
335	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	4	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
336	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	2	3	2	3	13	4	3	2	3	2	14	59	MEDIO
337	3	3	2	3	2	13	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	49	MEDIO
338	4	3	2	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	73	MEDIO
339	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO
340	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	3	15	2	2	2	5	3	14	2	2	2	3	3	12	53	MEDIO
341	1	2	2	3	2	10	1	2	2	1	2	8	4	2	3	4	2	15	1	3	4	2	2	12	45	BAJO
342	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	4	3	2	13	2	4	2	4	3	15	48	MEDIO

343	2	2	4	2	3	13	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	2	11	46	BAJO
344	2	2	4	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	1	2	3	2	2	10	42	BAJO

Solicitud de autorización para realizar la investigación

Escuela de
Posgrado

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Tarapoto, 15 de noviembre de 2023

SEÑOR
ARNULFO BARDALES CÁRDENAS
JEFE DE LA ZONA REGISTRAL N° III - SEDE MOYOBAMBA

ASUNTO : Presenta a estudiante quien solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio.

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 15 de noviembre de 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted dirige.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso. Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

El estudiante de la Unidad de Posgrado es:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1) Apellidos y nombres de estudiante | : Soto Torres, Dennys Christian |
| 2) Correo electrónico | : csoto.dcst@gmail.com |
| 3) N° de celular | : 944988753 |
| 4) Programa de estudios | : Maestría en Gestión Pública |
| 5) Ciclo y sección de estudios | : III ciclo, A8 |
| 6) Título de la investigación | : Gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023 |
| 7) Asesor (a) | : Dr. Saavedra Sandoval, Renán |

Por tal motivo, solicito autorice al estudiante en mención: 1) **autorizar la realización de la investigación (aplicación de los instrumentos de investigación)** en la institución que usted dirige; así como también, 2) **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Favor, la autorización que corresponde al 1 (autorización realizar la investigación) debe estar a nombre del estudiante que se menciona líneas superiores, toda vez que es él (ella) quien está realizando la investigación.

Cabe mencionar que, los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV - TARAPOTO



Constancia de autorización donde se ejecutó 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 de la Unidad, la Paz y el Desarrollo

Moyobamba, 29 de diciembre de 2023



Firmado digitalmente por:
BARDALES CARDENAS Arnulfo FAU
2023/12/29 15:36:13
Módulo: Caja Autor. del Documento
Fecha: 2023/12/29 15:36:13-0500

CARTA No 00101-2023-SUNARP/ZRIII/JEF

Señor

DENNY CHRISTIAN SOTO TORRES

Estudiante de la Maestría en Gestión Pública

Universidad Cesar Vallejo – UCV

Jr. Perú N°441

Tarapoto. -

Asunto : Autorización para la aplicación de instrumentos de recolección de datos para realizar trabajo de investigación en la Zona Registral N°III – Sede Moyobamba.

Referencia : Carta S/N (E-12-2023-024167)

De mi especial consideración:

Me dirijo usted en atención al documento de la referencia, a fin de comunicarle que la Zona Registral N°III – Sede Moyobamba, brinda la autorización para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para la realización de su trabajo de investigación titulado "Gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023", en nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente.

Firmado digitalmente por:

ARNULFO BARDALES CARDENAS

Jefe Zonal

Zona Registral N° III-Sede Moyobamba

SUNARP

ABC/cmch
CC. Archivo

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://verificador.sunarp.gob.pe>
CVD: 8364141883

Zona Registral N° III – Sede Moyobamba
Sede Principal: Jr. Callao N° 587, Moyobamba – San Martín
Teléfono: (042) 561335 / www.gob.pe/sunarp

Canales anticorrupción:

☎ (01) 345 0093 ✉ anticorupcion@sunarp.gob.pe

🌐 Búro anticorrupción: <https://anticorupcion.sunarp.gob.pe/Anticorupcion>

Autorización de la entidad para publicar los resultados de la investigación



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20285139415
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP	
Nombre del Titular o Representante legal: Jefe de la Zona Registral N° III - Sede Moyobamba	
Nombres y Apellidos Arnulfo Bardales Cárdenas	DNI: 0088501ß

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación Gobierno digital y calidad de servicio en la SUNARP, oficina Tarapoto - 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos: Dennys Christian Soto Torres	DNI: 72975096

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.

Moyobamba, 22 de noviembre de 2023.



Firmado digitalmente por:
BARDALES CÁRDENAS Arnulfo
FAU 20285139415 hard
Motivo: Jefe de la Zona
Registral III - Sede Moyobamba
Fecha: 22/11/2023 10:07:48-0500

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " 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.