



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión catastral y calidad de servicio en la Empresa Prestadora
de Servicio EMAPA San Martín, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bartra Rojas, Jairo (orcid.org/0009-0001-1424-3164)

ASESORES:

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

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi madre, Evila Rojas Pezo, cuyo amor y apoyo incondicional me han guiado a lo largo de esta travesía.

A mi padre, Oscar Bartra Arévalo, por ser mi guía y mentor, proporcionándome la orientación que necesitaba.

A mi abuela, Adriana Pezo Pinedo, cuya presencia constante ha sido mi mayor fuente de fortaleza.

Jairo

AGRADECIMIENTO

A Dios, fuente inagotable de sabiduría y fortaleza, por iluminar mi camino y brindarme la fuerza necesaria para avanzar en este crucial viaje académico y profesional.

A mi apreciada amiga Margot Vásquez Panduro, Gerente General de EMAPA SAN MARTIN S.A., a quien agradezco sinceramente por su generosidad al facilitarme la información necesaria para la realización de esta investigación. Su apoyo ha sido invaluable.

A mi compañera Grease Jimena, que en paz descanse, quien iluminó mi camino con momentos de alegría y tranquilidad. Su ausencia es profunda, pero siempre la recordaré como una buena amiga y delegada.

Este logro no habría sido posible sin la guía divina, el respaldo de personas excepcionales y la fortaleza brindada por seres queridos. A todos, mi más profundo agradecimiento.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión catastral y calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023", cuyo autor es BARTRA ROJAS JAIRO, 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, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 42445436 ORCID: 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 02-01-2024 11:59:31
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 01-01-2024 22:56:41

Código documento Trilce: TRI - 0714328



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BARTRA ROJAS JAIRO 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 Completa titulada: "Gestión catastral y calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

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
JAIRO BARTRA ROJAS DNI: 01148328 ORCID: 0009-0001-1424-3164	Firmado electrónicamente por: BARTRAJAI el 14-12- 2023 16:20:14

Código documento Trilce: TRI - 0696418

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y operacionalización	27
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimientos.....	31
3.6. Método de análisis de datos.....	32
3.7. Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación de los instrumentos	30_
Tabla 2. Nivel de Gestión Catastral.....	35_
Tabla 3. Nivel de Calidad de servicio	37_
Tabla 4. Resumen del procesamiento de datos	39_
Tabla 5. Prueba de normalidad	39_
Tabla 6. Relación entre dimensiones de gestión catastral y calidad de servicio .	40_
Tabla 7. Relación entre gestión catastral y la calidad de servicio	41_
Tabla 8. Resumen de procesamiento de casos instrumento 2.....	104_
Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad del instrumento 1.....	104_
Tabla 10. Estadísticas de total de elemento del instrumento 1	104_
Tabla 11. Resumen de procesamiento de casos instrumento 2.....	105_
Tabla 12. Estadísticas de fiabilidad del instrumento 2.....	105_
Tabla 13. Estadísticas de total de elemento del instrumento 2	105_

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estimación del R^2 en gestión catastral y la calidad de servicio.....	42.
--	-----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha tenido por objetivo determinar el nivel de la Gestión catastral y calidad de servicio en la empresa prestadora de servicio Emapa San Martín- 2023. Metodológicamente fue de tipo básica, diseño no experimental con corte transversal, descriptivo y correlacional, con enfoque cuantitativo. La población se conformó de 192 trabajadores, mientras que la muestra fue de 54 colaboradores. El instrumento para el recojo de datos fue el cuestionario. Como resultados principales se tiene que la gestión catastral presentó un nivel bajo según el 57% y en cuanto a la calidad de servicio el 59% fue baja, así mismo se evidenció que las dimensiones planificación, organización, dirección y control se relacionaron significativamente con la calidad de servicio en todos los casos la significancia fue igual a 0.000. Como conclusión principal se tiene que: existe relación significativa y positiva entre la gestión catastral y calidad de servicio, después de haberse encontrado un p-valor de $0,000 < 0,01$ además de haber obtenido un coeficiente de correlación en la prueba Rho de Spearman de 0,707, lo que sumado a un coeficiente R² de 0.590 establecieron que la gestión catastral influye en la calidad del servicio en un 59.0%.

Palabras clave: Gestión catastral, calidad de servicio, planificación, organización.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the level of Cadastral Management and quality of service in the service provider company Emapa San Martin- 2023. Methodologically it was basic, non-experimental design with cross section, descriptive and correlational, with quantitative approach. The population was made up of 192 workers, while the sample was 54 collaborators. The instrument for data collection was the questionnaire. The main results show that cadastral management presented a low level according to 57% and in terms of service quality, 59% was low. It was also evident that the planning, organization, direction and control dimensions were significantly related to the quality of service in all cases the significance was equal to 0.000. The main conclusion is that: there is a significant and positive relationship between cadastral management and service quality, after having found a p-value of $0.000 < 0.01$ in addition to having obtained a correlation coefficient in the Spearman Rho test of 0.707, which added to an R² coefficient of 0.590 established that cadastral management influences the quality of service by 59.0%.

Keywords: Land Management, Service Quality, Planning, Organization.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, la gestión catastral se posiciona como un elemento primordial para el crecimiento urbano y rural de muchos países, incluido Turquía, sin embargo, Turquía enfrenta desafíos significativos en este ámbito, la mala gestión catastral ha generado distorsiones en el registro y valoración de propiedades, causando problemas a la administración pública y en particulares. La falta de un sistema de información geográfica adecuado y la desactualización de los registros catastrales han llevado a situaciones en las que propiedades vecinas tienen valores catastrales radicalmente diferentes, aunado a ello, la inexistencia de una base de datos unificada y de fácil acceso para el público ha propiciado desinformación y desconcierto entre los ciudadanos. Según estimaciones generales, el 53% de las propiedades presentan discrepancias en sus registros catastrales. Estas incoherencias han derivado en litigios prolongados y, en algunos casos, en la pérdida de derechos de propiedad. Esta situación no solo pone en riesgo la estabilidad jurídica de los propietarios, sino que también genera una mala experiencia del usuario. (Polat y Alkan, 2020)

En latinoamericana, en Colombia, las entidades han establecido lineamientos que priorizan la importancia de mantener un catastro actualizado; no obstante, existen debates sobre esta normativa, debido que no han sido suficientes, esto se refleja en la falta de actualización catastral, el 28,4% del área no tiene registro catastral y el 50,1% del territorio posee registros obsoletos, solo el 21,7% tiene información actualizada sobre la superficie del país; las zonas rurales son especialmente problemáticas: 26,5 millones de hectáreas no están registradas y el promedio de desactualización es de 11,2 años, superando lo establecido por ley. Algunos municipios cuentan con más de 15 e incluso hasta 25 años de desactualización (Burgos y Rodríguez, 2018). Adicionalmente, se encontró que hasta el año 2020 solo el 2,3% del sector rural tenía información catastral actualizada, mientras que el 28,32% no estaba formado y el 69,38% estaba desactualizado, esta situación es evidente incluso en Medellín, una de las principales ciudades, lo que, refleja la insuficiente gestión catastral del gobierno colombiano. Esta falta de

actualización y gestión adecuada pone en peligro la seguridad jurídica de las propiedades y dificulta la planificación y desarrollo territorial de la nación. (Atehortúa, 2021)

Adicionalmente, al abordar el tema de la calidad del servicio, se observa que las institucionales a nivel público están en constante búsqueda de espacios donde puedan centralizar, consolidar y gestionar la información. Estos espacios también tienen la función de atender y dar una respuesta a las múltiples solicitudes y demandas que poseen los usuarios. Lo que estas entidades pretenden es diseñar y poner en marcha acciones y políticas efectivas que satisfagan y excedan las expectativas de la ciudadanía, asumiendo un rol protagónico y eficiente en la dinámica social. Sin embargo, hay momentos en que este cometido enfrenta obstáculos, principalmente debido a un servicio subóptimo proporcionado por la burocracia estatal al ciudadano. Un claro ejemplo de este desafío se manifestó en una investigación llevada a cabo en una organización dedicada al servicio de agua potable en Colombia evidenciaron que, en un período determinado, la calidad del servicio prestado por esta entidad estuvo por debajo de los estándares aceptables, mostrando un desempeño inadecuado en relación al suministro de agua potable a la comunidad. (Fontalvo, et al., 2020)

La importancia del acceso a agua potable de calidad es indiscutible, siendo un pilar esencial para mantener la salud y el bien común de la comunidad. Sin embargo, en la provincia de Manabí, los desafíos relacionados con el manejo del recurso hídrico por parte de una empresa pública han generado preocupación y descontento entre los pobladores. Las cifras son reveladoras: casi la mitad de los usuarios perciben que la organización no se encuentra a la par de las expectativas, mientras que una minoría, apenas el 15%, siente que el servicio es adecuado desde el principio. Estas estadísticas reflejan una desconexión entre las expectativas de las personas y la realidad del servicio prestado, acompañado de ello se reconoce que el 50% indica que no cumple con los horarios establecidos por parte de la empresa y solamente el 21% se encuentra de acuerdo, lo cual el autor refleja la ineficiente calidad de servicio otorgado por la empresa de agua potable a los pobladores siendo este

fundamental para la calidad de vida que llevan. Ello acarrea consigo problemas en su salud y de otra índole, y además subraya la desigualdad y falta de acceso a servicios básicos. (Reyes y Veliz, 2021)

Por otra parte, en el contexto nacional, se precisa que se ha identificado que el 0,3% del total de 1876 municipales distritales solamente han desarrollado el catastro municipal, esta situación se viene a notar luego de 14 años de promulgada la Ley N° 28294 el cual consistió en crear un sistema nacional integrado de catastro vinculada al registro predial (Rosas et al., 2018). Específicamente en la municipalidad distrital de Morales los colaboradores reconocen que solamente el 76,7% se mantiene en una gestión catastral regular lo cual genera una desactualización catastral (Fernández, 2023). De igual forma, el INEI, menciona que existe una brecha alta entre la zona rural y urbana, respecto al acceso al agua potable, siendo este un servicio ofrecido, en el cual en la zona urbana el 94,8% de la población accede a este servicio sin importar las horas ofrecidas por parte de la empresa, en la zona rural solamente el 76,3% tiene acceso a este servicio básico, denotando que la calidad de servicio ofrecida por las organizaciones encargadas de administrar el agua potable aún es deficiente a pesar de los esfuerzos otorgados en conjunto con el estado peruano. (Alvarado y Marrache, 2020)

En el contexto regional, específicamente en una empresa de Lamas se ha identificado déficit en cuanto al establecimiento de estrategias representado en el 80% debido a que no cuenta con personal suficientemente capacitado en el desarrollo e implementación de estrategias empresariales, a su vez, presenta limitaciones en términos de recursos, tanto financieros como de infraestructura y ello perjudica la inversión en actividades estratégicas, como el desarrollo de nuevos productos o la expansión a nuevos mercados. Esto puede incluir una falta de comunicación entre los niveles de gestión, resistencia al cambio o una visión a corto plazo que prevalece sobre la planificación a largo plazo (Encomendero et al., 2022). Mientras tanto, Chamoly & Palomino (2021) desde la percepción de trabajadores de organizaciones en el departamento de San Martín hallaron que se ubicaron en el nivel regular con 62% ya que las condiciones laborales y la cultura de

trabajo no están completamente alineadas con las expectativas o necesidades de los empleados. Esto podría deberse a una variedad de razones, como políticas de recursos humanos inadecuadas e incluso la falta de oportunidades de desarrollo profesional. Además de factores externos como el entorno económico, social y político de San Martín también podrían influir en la percepción de los trabajadores sobre su situación laboral.

Desde la perspectiva de varios trabajadores de la empresa prestadora de servicio Emapa en San Martín, la situación actual refleja una notable mejora en diversos aspectos del servicio ofrecido. La empresa ha logrado superar los desafíos previos, presentando ahora un cumplimiento ejemplar en la prestación de sus servicios. Se ha establecido una comunicación clara y transparente con los pobladores, destacándose una notable voluntad y agilidad en la atención y solución de problemas. Esta nueva dinámica ha fortalecido la confianza de la comunidad en las instalaciones físicas, el equipamiento y la apariencia general de la empresa, lo que a su vez ha mejorado significativamente la calidad del servicio ofrecido. La gestión catastral se ha optimizado, reflejándose en una mayor eficiencia operativa. La empresa ha sido exitosa en establecer metas claras y alinear sus estrategias de manera proporcional con los objetivos deseados. Este cambio positivo ha reducido considerablemente las quejas de los pobladores y ha reconstruido la confianza en la empresa, marcando un nuevo capítulo en su historia de servicio a la comunidad. (Cooperación Suiza , 2020)

Asimismo, se planteó como problema: ¿Cuál es la relación entre la gestión catastral y la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023? Asimismo, los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión catastral de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023?; ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023? y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023?

La justificación para abordar el presente estudio radicó en la conveniencia siendo útil directamente a los trabajadores de dicha empresa, también clientes e incluso a entidades similares que desean mejorar la prestación de servicios y para el avance del sector en general. Desde una perspectiva de relevancia social, una gestión catastral eficiente y una alta calidad de servicio impactan positivamente en el bienestar de los ciudadanos, al garantizar una adecuada dotación y distribución de recursos y servicios. Mientras que, desde el valor teórico, este estudio puede llenar posibles vacíos de información y ofrecer nuevas perspectivas sobre la relación entre la gestión catastral y la calidad de servicio en empresas prestadoras. Ahora bien, de implicancia práctica, estos cambios prácticos y orientados a la acción pueden llevar a un servicio más coherente, confiable y satisfactorio para los usuarios finales, fortaleciendo así la reputación y la sostenibilidad de la empresa. Finalmente, desde la utilidad metodológica, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, a su vez servirá de base para otros estudios e igualmente los instrumentos servirán para el monitoreo a realizarse en dicha entidad.

La presente investigación se planteó como objetivo general: Establecer la relación entre la gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023. Y como objetivos específicos: Identificar el nivel de la gestión catastral en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023; Identificar el nivel de la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023; Definir la relación entre las dimensiones de gestión catastral y la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023. Asimismo, se planteó como hipótesis general: Existe relación positiva entre la gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023. Y como hipótesis específicas: El nivel de la gestión catastral en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023, es alto; El nivel de la calidad de en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023, es alto; Existe relación positiva entre las dimensiones de la gestión catastral y la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo se sustenta en diferentes investigaciones, por tanto, en el ámbito internacional se citaron a Polat y Alkan (2020), Pérez (2023), quienes concluyeron que la administración catastral ha experimentado diversas adaptaciones orientándose en un enfoque más inclusivo y colaborativo. Mientras que Turquía ha implementado reformas orientadas a realzar una perspectiva de participación multisectorial y mejorar la calidad del servicio, optimizando la relación con los ciudadanos. No obstante, en Colombia, se identifican desafíos puntuales: aunque se reconoce la existencia de falencias tanto en el mercado como en el ámbito gubernamental, se evidencia una ineficiencia en el desarrollo catastral, insuficiente calidad en el servicio prestado y una notoria carencia de profesionales especializados en el sector. Estas consideraciones reflejan la necesidad de integrar y adaptar enfoques y estrategias que promuevan una gestión catastral más eficaz y adaptada a las realidades de cada contexto.

Asimismo, las investigaciones realizadas por, Păunescu, et al. (2023) y Deniz, et al. (2023), quienes concluyeron que el Programa Nacional Rumano de Registro Sistemático de Tierras ha mostrado un ritmo de progresión considerablemente restringido durante la última década, alcanzando únicamente un 4% en términos de unidades administrativas completadas. No obstante, es palpable una percepción favorable entre los directivos en relación con la calidad del trabajo ejecutado por el ámbito privado. Del mismo modo, al dirigir la mirada hacia Turquía, se distingue que el trabajo en equipo entre el sector privado y público, en lo concerniente a la gestión de tierras y el sistema catastral se caracteriza por tener facetas tanto positivas (fortalezas) como desafiantes (debilidades), las cuales proporcionan un panorama integral que ofrece insights valiosos para la administración territorial. Desde mi perspectiva como investigador, la capacidad de identificar tanto los puntos fuertes como los retos en estas colaboraciones es invaluable para cualquier intento de mejorar la administración territorial, ofreciendo lecciones que pueden ser aplicadas en diferentes contextos para optimizar la gestión catastral y los servicios relacionados.

Por otro lado, en el contexto nacional Espinoza y Vilca (2019) y Román (2022) quienes concluyeron que, existe una influencia significativa de la calidad de servicio en la rentabilidad de los proyectos inmobiliarios de las empresas constructoras en el distrito de el Tambo, aunque la planeación aún está todavía incipiente, a su vez, se encontró que gestión contable eficiente y supervisión constante de la calidad de los servicios permite mejorar la rentabilidad empresarial. A su vez, mejorar procesos como la coordinación, establecimiento de metas e igualmente toma de decisiones que permitirá elevar su calidad. Mientras que, en el municipio distrital de Oropesa durante la pandemia, se ha examinado la eficacia de la gestión catastral en respuesta a la crisis e identificándose deficiencias en planificación, organización, dirección y control, calificando los procesos como inadecuados. Esto resalta la necesidad de reforzar las capacidades de gestión pública ante crisis, estableciendo lecciones que pueden servir para que otras instituciones mejoren su adaptabilidad y resiliencia organizacional. Desde mi perspectiva de investigador, identificar la influencia de la calidad de servicio en la rentabilidad, así como las áreas de oportunidad en la gestión contable, brinda lecciones valiosas sobre cómo optimizar el desempeño financiero de las constructoras mediante la mejora continua. También, fortalecer la gestión catastral permite afrontar desafíos sin precedentes, al identificar claramente las áreas débiles en su proceso administrativo.

Mientras tanto, Calderón y Quispe (2022) y Samillan (2020) llegaron a la conclusión que, la calidad de servicio e imagen corporativa en una empresa tacneña, a su vez, identificaron que dimensiones como la empatía y la seguridad se volvieron primordiales para los pasajeros durante la pandemia, influyendo en su percepción de la compañía, asimismo es indispensable para que los trabajadores afinen su enfoque en estas áreas, transmitiendo mayor preocupación por las necesidades actuales de los usuarios. En tanto, Samillan enfatizó que para reformar la gestión catastral en Reque ofrece un abanico integral de soluciones, desde la capacitación de personal hasta la incorporación de equipos y software especializados, también detectó múltiples falencias administrativas y técnicas, proponiendo acciones puntuales de

planificación, organización, dirección y control que, de implementarse cabalmente, tendrían un efecto transformador, permitiendo construir un catastro funcional y actualizado, fortaleciendo así la recaudación de tributos sobre la propiedad en beneficio municipal. Desde mi perspectiva de investigador, ambos estudios subrayan la importancia de mejorar los sistemas catastrales para una gestión municipal eficiente y transparente, destacando la necesidad de inversión en tecnología y capacitación.

Del mismo modo, en el contexto regional, Quiroz (2023), Ravenna (2022) y Vásquez y Farje (2021) quienes concluyeron que, la gestión catastral en diversas municipalidades de San Martín presenta desafíos tanto tangibles (como deficiencias en capacitaciones) como abstractos (como la percepción generalizada de una gestión inapropiada). Quiroz subrayó la falta de preparación ante avances tecnológicos en la Municipalidad Distrital de Morales. Ravenna resaltó que, en la gestión catastral no se refleja adecuadamente en la recaudación tributaria, evidenciando una necesidad de mejora en la municipalidad señalada. Mientras, Vásquez & Farje concluyeron que la efectividad de la gestión catastral en los gobiernos locales altoandinos de la provincia de Luya es regular, con debilidades significativas en planificación, organización, dirección y control. Esto resalta la necesidad de fortalecer las competencias gerenciales del sector público local para mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía. Desde mi perspectiva como investigador, este estudio aporta hallazgos útiles sobre los retos en la gestión catastral, identificando oportunidades concretas de mejora en áreas como la capacitación de personal, la planificación estratégica y la optimización de procesos.

De acuerdo a la primera variable, gestión catastral, entendida como la administración y control de datos relativos a propiedades inmobiliarias, se ve profundamente enriquecida y optimizada por la Teoría de los sistemas de información geográfica (SIG) propuesta por Tomlinson, considerado el "padre del SIG", introdujo la idea de que la información geográfica podía ser capturada, almacenada, manipulada y analizada digitalmente, permitiendo una representación más precisa y dinámica del territorio (Lü, et al., 2019). En

el contexto catastral, este enfoque transforma la manera en que se manejan y representan las propiedades, permitiendo una visualización espacial detallada, análisis de tendencias y relaciones entre parcelas, y una gestión más eficiente de la información territorial; con la implementación de SIG, no solo gana en precisión, sino que también se vuelve una herramienta más versátil para la toma de decisiones urbanas y territoriales (Muneer et al., 2020). La contribución ha transformado nuestra percepción y manejo de la información territorial, sus innovadoras herramientas no solo mejoran nuestra capacidad de análisis, sino que también expanden las posibilidades en diseño y planificación urbana.

De igual manera, se toma en cuenta la teoría de la administración pública de Weber en el año 2007, el postuló la idea de una burocracia racional-legal como un sistema organizado, jerarquizado y basado en reglas claras y procedimientos establecidos, que busca la máxima eficiencia en la gestión pública, bajo este prisma, la gestión catastral actúa como una entidad burocrática que opera bajo principios de claridad, legalidad y objetividad, garantizando un registro y control precisos de las propiedades, basados en normativas y procedimientos claramente definidos; esta estructura burocrática, según Weber, es esencial para asegurar una administración imparcial, transparente y eficiente del territorio y de los derechos asociados a él (Kokhanovskaya, et al., 2019). La visión de Weber ha dejado una huella indeleble en la estructura y operación de diversas entidades públicas, y en la gestión catastral. Es fundamental, en la actualidad, reconocer la importancia de estos sistemas burocráticos para poder mantener la confianza e integridad en la administración de los bienes territoriales y derechos asociados, y continuar asegurando su adecuada implementación y mejora continua.

Asimismo, la teoría de la valoración propuesta por Marshall en el 2016, en su análisis económico, abordó como se asociaba la demanda, oferta y el valor, postulando que el valor de un bien se determina por la intersección de su oferta y demanda en un mercado; en el contexto catastral, este enfoque ofrece una base para determinar el valor real de las propiedades inmobiliarias, considerando factores económicos y de mercado que influyen en su

valoración, así, la gestión catastral, al integrar principios marshallianos, puede proporcionar una valoración más ajustada y realista de las propiedades, fundamentando las bases impositivas y contribuyendo a una política fiscal y territorial más justa y equitativa (Mayner, et al., 2018). La incorporación de los principios marshallianos en la gestión catastral muestra cómo las teorías económicas clásicas se adaptan a contextos modernos. Utilizando el análisis de Marshall sobre oferta y demanda, se logra una valoración catastral más precisa y contextual. Este enfoque fortalece la equidad y transparencia en la determinación de valores inmobiliarios, siendo crucial para una política fiscal y territorial acorde a las realidades actuales.

De la misma forma, respecto al concepto de la primera variable, la gestión catastral es esencialmente una disciplina multifacética que aborda de manera integral la administración de propiedades inmobiliarias, esta gestión involucra una serie de procesos meticulosos, actividades y procedimientos que combinan habilidades administrativas y técnicas para asegurar una documentación precisa y actualizada de las propiedades, se abordan tanto las características físicas, como la ubicación, dimensiones y uso del inmueble, como las jurídicas, que hacen referencia a la titularidad, derechos, restricciones y responsabilidades asociadas, pero la gestión catastral va más allá del simple registro y documentación, al integrar la valoración de las propiedades, se convierte en un instrumento vital para determinar aspectos fiscales, como el cálculo de impuestos o tasas relacionadas. Esta valoración puede basarse en una variedad de factores, incluidos el tamaño, la ubicación, las infraestructuras cercanas, entre otros, además, la gestión catastral juega un papel crucial en el planteamiento y el llevado a cabalidad de políticas públicas. (Adizovna, 2023)

El sistema integral que gestiona la información de bienes inmuebles es una herramienta central en la administración y ordenación territorial, permitiendo un seguimiento pormenorizado de cada propiedad, considerando tanto su dimensión física, como su estructura y condiciones, como su estatus legal, abarcando aspectos como titularidad y posibles gravámenes, esta gestión catastral, que se dedica a la meticulosa tarea de recopilar, actualizar y

mantener al día todos los datos vinculados a las propiedades, tales como su ubicación precisa, dimensiones, valor de mercado, entre otros, es esencial para una serie de actividades administrativas y de planificación, estos datos, más allá de servir para un registro, tienen aplicaciones prácticas cruciales: pueden influir en decisiones de políticas urbanísticas, orientar proyectos de infraestructura, determinar zonas de conservación o desarrollo, y, por supuesto, son la base para calcular con precisión los impuestos relacionados con propiedades, garantizando una recaudación justa y proporcional a su valor real. (Turdimatova, et al., 2022)

El análisis teórico referente a la gestión catastral se lleva a cabo desde la perspectiva de Buuveibaatar, et al. (2022) la primera dimensión planeación, es un proceso sistemático y anticipado de definir objetivos y determinar las acciones necesarias con el fin de dar cabalidad a los objetivos durante un período de tiempo, es una función proactiva que implica analizar el presente, prever el futuro y prepararse, durante la planeación, se toman en cuenta tanto los recursos disponibles, considerando no solo los recursos tangibles, como equipos y herramientas, sino también los intangibles, como el conocimiento institucional, las capacidades del personal y la cultura organizativa (Sharifi y Khavarian, 2020).

Mientras tanto, Malikhah (2021) enfatizó que, la planeación implica la elaboración de estrategias y metas a largo plazo para la gestión eficiente de la información territorial, esto incluye la inversión en tecnología y la programación de actualizaciones regulares de los registros catastrales para mantener la precisión de los datos. Ahora bien, Gandrita (2023) definió la planeación como una estrategia que aborda la forma en que se comunica con la comunidad acerca de cambios en registros catastrales, disponibilidad de datos geoespaciales y educación pública sobre la gestión catastral.

Además, la planeación debe ser flexible y adaptable, permitiendo a la gestión catastral responder a imprevistos o cambios en el entorno, garantizando así una gestión resiliente. La inclusión de tecnologías emergentes y la capacitación constante del personal son aspectos cruciales en esta

dimensión, pues aseguran que la entidad se mantenga a la vanguardia en sus prácticas, optimizando la entrega de servicios y fortaleciendo la relación con los usuarios y *stakeholders* involucrados (Pazmiño, et al., 2021).

Respecto a los indicadores son, la definición de las metas, es el proceso mediante el cual una persona o entidad identifica y establece objetivos claros y medibles a alcanzar en un periodo determinado, estas metas proporcionan dirección y propósito (Bryson, et al., 2018). También el establecimiento de estrategias, hace alusión al conjunto de acciones y decisiones que una persona u organización adopta para dirigir sus recursos y esfuerzos hacia el logro de objetivos predefinidos, así como el desarrollo de planes con información catastral, es la creación y diseño de proyectos o acciones basados en datos y registros catastrales (Nguyen, et al., 2019).

La segunda dimensión, organización, hace referencia al proceso de estructurar y coordinar recursos con el objetivo de llevar a cabo las acciones y estrategias definidas durante la planeación, esta función implica la definición de roles, responsabilidades y relaciones entre los distintos elementos de un sistema o entidad, el propósito es garantizar que todos los recursos estén alineados y se utilicen de manera eficiente (Astley, 2019). Además, es fundamental la implementación de sistemas de control y retroalimentación que permitan evaluar constantemente el rendimiento y, en caso necesario, realizar ajustes en tiempo real. Esta dimensión también destaca la importancia de la adaptabilidad organizativa, reconociendo que los contextos cambiantes pueden requerir reajustes en la estructura o en los procesos establecidos. La capacitación continua del personal y la promoción de un ambiente de trabajo colaborativo son aspectos esenciales para fomentar la innovación y responder ágilmente a las demandas y desafíos que se presenten. De este modo, la organización no solo se concentra en la disposición actual de recursos, sino también en su capacidad para evolucionar y crecer de acuerdo a las necesidades emergentes (Wang & Zhou, 2019).

Además, Ávila, et al. (2023) enfatizaron que, se refiere a la configuración de la entidad encargada de la gestión catastral, esto incluye la asignación de

roles y responsabilidades dentro del equipo catastral, la jerarquía de supervisión y las relaciones interdepartamentales para garantizar una coordinación efectiva. También se refiere a la asignación efectiva de tareas y responsabilidades entre los miembros de un equipo o una organización para optimizar la eficiencia y la productividad (Akampwera y Nyaga, 2020).

Los indicadores son la división del trabajo, el cual se refiere al proceso por el cual una tarea o proyecto se descompone en partes más pequeñas y específicas, asignando cada una de estas partes a individuos o equipos especializados (Sarker, 2020). También la coordinación, el cual hace referencia a la acción y efecto de ordenar y armonizar las actividades, esfuerzos y recursos de un grupo o entidad para alcanzar objetivos comunes, la coordinación asegura que todas las partes involucradas trabajen de manera sincronizada. Así mismo los recursos y actividades, se relaciona con los medios, tanto tangibles como intangibles, y las acciones que una entidad o individuo utiliza y lleva a cabo para alcanzar objetivos específicos (Rehman, et al., 2019).

Respecto a la tercera dimensión, dirección, se refiere al conjunto de acciones que buscan guiar, motivar y liderar a un grupo o equipo hacia la realización de las metas establecidas, implica que trasciende más allá de la distribución de tareas; implica comunicar una visión, inspirar confianza, tomar decisiones, resolver conflictos y adaptarse a cambios (Cruz, et al., 2022). Asimismo, un buen liderazgo en la dirección requiere habilidades de escucha activa, para entender las preocupaciones, ideas y sugerencias del equipo, y así poder actuar de manera informada. La formación y el desarrollo profesional continuo son esenciales en esta dimensión, ya que permite a los líderes mantenerse actualizados en las mejores prácticas y estrategias de liderazgo. Otro aspecto vital de la dirección es la capacidad de anticiparse a los desafíos futuros y preparar al equipo para enfrentarlos, creando así una organización resiliente y adaptativa. En resumen, la dirección es una combinación de estrategia, empatía y acción, orientada siempre hacia el bienestar del equipo y el alcance de las metas en las organizaciones (Sinnaiah, et al., 2023).

Además, Akampwera y Nyaga (2020) catalogaron que la dirección en la gestión involucra el ejercicio de liderazgo para inspirar, guiar y motivar a los miembros de un equipo u organización hacia el logro de los objetivos establecidos, a su vez, implica la toma de decisiones, igualmente comunicación efectiva y la resolución de conflictos. En tanto, (Escareño, et al. 2021) agregaron que la dirección implica la toma de decisiones estratégicas y operativas, que incluyen la elección de la dirección a seguir, la asignación de recursos y la resolución de problemas en el día a día de la gestión.

Los indicadores son la toma de decisiones, el cual se refiere al proceso mediante el cual una persona o entidad evalúa opciones, considera alternativas y selecciona un curso de acción específico entre las posibilidades disponibles, es fundamental en cualquier organización o situación de vida, ya que determina el rumbo y las acciones a seguir (Solovyova, 2019). Seguido de ello la comunicación, hace alusión al acto de transmitir y recibir información, ideas o sentimientos entre individuos o grupos, este puede realizarse a través de diversos medios y canales, como el lenguaje verbal, escrito, señales no verbales o medios electrónicos. También la supervisión, se relaciona con la actividad de guiar, monitorear y evaluar el desempeño para asegurar que las tareas se realicen de acuerdo con los estándares y objetivos establecidos (Gurinovich, et al., 2020).

La última dimensión, control, siendo el proceso con el cual se busca verificar y comparar el desempeño real de una organización o sistema con los planes y objetivos previamente establecidos, este proceso permite identificar desviaciones, ineficiencias o problemas y tomar medidas correctivas para asegurar que los objetivos se cumplan (Ganahre, et al., 2018). También, el control está intrínsecamente ligado a la retroalimentación, permitiendo que la organización aprenda de sus errores y éxitos, y se adapte de manera más efectiva a los cambios. Es esencial que el proceso de control sea continuo y no simplemente una actividad puntual, para garantizar una mejora constante y sostenible. Además, resalta la importancia de comprometer a todos los involucrados en este procedimiento., desde el personal operativo hasta la alta dirección, asegurando una visión integrada y coherente de la situación. Por

último, un eficaz mecanismo de supervisión fomenta la claridad y la responsabilidad., fortaleciendo la confianza de los clientes y reafirmando el compromiso de la entidad con la excelencia en la gestión y la entrega de servicios (Jukka, 2023).

Por consiguiente, (Escareño, et al. 2021) acentuaron que, el control en la gestión catastral se refiere al monitoreo y la evaluación sistemática de procesos y resultados para asegurarse de que cumplan con los estándares y las expectativas establecidas, a su vez implica la identificación y corrección de desviaciones que se presenten en la organización y que perjudique el acatamiento de los objetivos planteados. Desde otra perspectiva, el control también abarca la gestión de riesgos, que implica la identificación, evaluación y mitigación de riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la gestión. Esto incluye la implementación de planes de contingencia y la adaptación a situaciones cambiantes.

Los siguientes indicadores son el establecimiento de estándares, el cual se refiere al proceso por el cual una entidad o individuo define criterios específicos, parámetros o benchmarks que deben cumplirse en la realización de una tarea, operación o proceso. También la medición de resultados, el cual hace alusión a la acción de evaluar y cuantificar el desempeño, los logros o los resultados obtenidos en relación con un objetivo o estándar previamente establecido (Huang, et al., 2019). Finalmente, para la evaluación de la variable es la retroalimentación, el cual se relaciona con el intercambio de información sobre el desempeño, comportamiento o resultados de una acción o proceso, es una herramienta esencial para el aprendizaje continuo y la adaptación en cualquier ámbito organizacional o personal (Umans, et al., 2020).

La calidad de servicio es esencialmente la evaluación que realiza un cliente sobre la excelencia y conformidad del servicio recibido, Según el enfoque del modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, esta valoración se fundamenta en la disparidad entre las expectativas que tiene el cliente y su percepción de la realidad del servicio. Este modelo señala cinco aspectos fundamentales que impactan en la calidad que el cliente percibe: la

tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad; la semejanza o disparidad entre las expectativas y las percepciones en estos aspectos determina la evaluación global que el cliente hace sobre la calidad del servicio (AlOmari, 2021). El modelo, en la era actual, donde la competencia es intensa y los consumidores están más informados que nunca, la adaptación y adherencia a estos principios es de suma importancia. Las organizaciones que logran equilibrar y optimizar estas dimensiones no solo se posicionan favorablemente en el mercado, sino que, fomentan la lealtad del cliente y generan relaciones a largo plazo.

Desde la teoría de las expectativas confirmadas de Oliver, este fundamento sostiene que la percepción de calidad y, por consiguiente, el contento del cliente, surge de la comparación entre sus expectativas previas y las percepciones del rendimiento real del servicio, si el servicio recibido cumple o supera las expectativas previamente establecidas, el cliente percibirá una alta calidad y estará satisfecho; por el contrario, si el servicio no cumple con estas expectativas, la percepción de calidad será baja y resultará en insatisfacción, en este marco, la gestión efectiva de las expectativas y el rendimiento constante son cruciales para asegurar una visión favorable de la excelencia en el servicio (Gupta, et al., 2021). La teoría subraya la importancia de alinear el servicio con las expectativas del cliente, en un entorno competitivo, no basta con cumplir dichas expectativas, sino que es esencial superarlas, las empresas que logran esta alineación no solo mejoran su percepción en el mercado, sino que también consolidan la lealtad del cliente, por tanto, es vital que las organizaciones integren esta teoría en su estrategia de servicio para lograr el éxito sostenido.

A través del modelo SERVPERF que significa Service Performance, propuesto por Cronin y Taylor en el año 1992, se plantea que esta evaluación no se fundamenta en la disparidad entre lo esperado y lo percibido., como sugiere SERVQUAL, sino directamente en la percepción del rendimiento del servicio; en este modelo, las dimensiones propuestas por Zeithaml y Berry en el año 1988, continúan siendo esenciales, pero la calidad se determina exclusivamente por cómo el cliente percibe el desempeño actual del servicio

en estas áreas, de esta manera, el SERVPERF enfatiza la importancia de entregar consistentemente un servicio de alto rendimiento para lograr una percepción positiva de calidad por parte del cliente (Akdere, et al., 2020). El modelo, pone de relieve la percepción directa del cliente sobre el rendimiento del servicio, sin comparar con expectativas previas, mientras mantiene las dimensiones esenciales, recalca la necesidad de una entrega constante y de alta calidad en el servicio; en esencia, la satisfacción del cliente se basa en cómo las empresas actúan en el momento actual, enfatizando la importancia de la consistencia y la excelencia operativa continua.

El concepto de la segunda variable calidad de servicio, se concibe como el nivel sobresaliente que cumple o supera las anticipaciones del cliente., es un pilar fundamental en la retención y fidelización de usuarios, no solo se mide por la eficiencia en la ejecución, sino también por la experiencia integral que recibe el cliente, desde el inicio del encuentro hasta la conclusión del proceso de prestación del servicio, aspectos cruciales como una comunicación clara, una atención a la cliente empática, una entrega en tiempos prometidos, la demostración de profesionalismo en cada interacción y la agilidad para resolver inconvenientes son determinantes en la percepción de calidad; además, es esencial comprender que un servicio de calidad no es un logro puntual, sino el resultado de un esfuerzo continuo, esto implica la implementación y revisión constante de protocolos y estándares que buscan no solo alcanzar, sino mantener y, si es posible, superar los niveles de satisfacción del cliente, esta dedicación incesante hacia la excelencia garantiza no solo la satisfacción inmediata, sino también la confianza a largo plazo del cliente en la marca o empresa (Bombard, et al., 2018).

También, se manifiesta en la disponibilidad de llevar a cabo y, en ocasiones, superar las expectativas, necesidades y requisitos de los clientes o usuarios, esta calidad no solo abarca aspectos técnicos o funcionales, como la eficiencia y efectividad del servicio, sino que también comprende elementos menos tangibles, pero igualmente cruciales, tales como la cortesía, la empatía y la habilidad comunicativa del proveedor, la percepción que tiene el cliente deriva de una interacción compleja entre elementos palpables como la

velocidad o la efectividad en el servicio ofrecido, y factores más sutiles, como el trato recibido o la claridad en la comunicación; la calidad, por lo tanto, no es solo una medida objetiva basada en criterios definidos, sino que está profundamente influenciada por las percepciones subjetivas y emocionales del consumidor, es esta amalgama de factores objetivos y subjetivos la que conforma la impresión global que el cliente tiene del servicio, y define si su experiencia ha sido satisfactoria o no (Sangaiah, et al., 2020).

La evaluación de la calidad de servicio respaldada por Ganga, et al. (2019), desarrolla la primera dimensión confiabilidad, se vincula estrechamente con la promesa de ofrecer un servicio de manera precisa, uniforme y de acuerdo con lo prometido, esta cualidad es esencial para generar confianza en los usuarios o clientes, ya que garantiza que las funciones o servicios ofrecidos se realizarán de la manera esperada en cada ocasión (Barusman, 2019). En el ámbito operativo, la confiabilidad requiere de procesos bien definidos, equipos capacitados y sistemas de control robustos que detecten y rectifiquen cualquier desviación en tiempo real. Asimismo, es vital contar con mecanismos de feedback que permitan a los usuarios expresar sus percepciones y experiencias, brindando así a la organización oportunidades de mejora continua. En un mercado cada vez más competitivo, la confiabilidad se convierte en un diferenciador clave, posicionando a las entidades como referentes de calidad y excelencia en su sector. Además, la confiabilidad, va más allá de cumplir con un servicio o producto; se trata de un compromiso ético con los clientes (Hadiyat, et al., 2019).

En tanto, Agustina y Handayani (2023) conceptualizaron la confiabilidad como la capacidad para ejecutar un servicio de forma precisa y adecuada desde la primera vez, cumpliendo cabal y oportunamente lo prometido al cliente, con esmero por mantener los estándares de calidad ofrecidos de manera uniforme e invariable para todo usuario. Para, Muhammad, et al. (2023) refleja el grado y la regularidad con la que la compañía es capaz de ejecutar su servicio de modo impecable y preciso, gracias a personal idóneo y procesos robustos que le permiten solucionar fallos con agilidad, cumplir cabalmente plazos

acordados con el cliente y asegurar de forma coherente el resultado que esta espera obtener.

Respecto a los indicadores son la garantía, el cual se refiere al compromiso formal otorgado por un vendedor o fabricante hacia el comprador, asegurando que el producto o servicio adquirido cumple con ciertas especificaciones, calidad o funcionamiento durante un período determinado (Martini, et al., 2018). El cumplimiento del servicio, hace alusión a la ejecución efectiva y satisfactoria de un servicio prometido o acordado, conforme a los términos y condiciones establecidos previamente entre el proveedor y el cliente. También la información clara, se relaciona con la presentación de datos, hechos o instrucciones de manera comprensible, precisa y sin ambigüedades (Lai, et al., 2022).

En tanto la segunda dimensión capacidad de respuesta, alude a la agilidad y prontitud con la que una organización o individuo atiende las necesidades, solicitudes o inquietudes de sus clientes o usuarios. Implica no solo la velocidad en la entrega de un servicio o producto, sino también la disposición para ayudar y resolver problemas de manera efectiva (Valenzo, et al., 2019). Al mismo tiempo, se refleja en la adaptabilidad de la entidad para ajustarse a situaciones imprevistas o cambiantes, mostrando flexibilidad sin comprometer la calidad. La retroalimentación desempeña un papel crucial aquí, ya que proporciona insights sobre cómo mejorar y adaptar los servicios o productos para satisfacer mejor las demandas del mercado. En un entorno competitivo, la capacidad de respuesta puede diferenciar a una organización de sus competidores, posicionándola como más accesible, atenta y centrada en el cliente, lo que, a su vez, puede generar lealtad y fomentar relaciones a largo plazo con su base de usuarios o clientes (Vu, 2021).

Mientras tanto, (Agus y Hidayat 2022) enfatizaron que, la capacidad de respuesta es la actitud atenta de servicio que exhibe consistentemente la organización ante requerimientos, dudas o eventuales contratiempos que tenga el cliente durante el servicio, mostrando un soporte diligente, rápido y una actitud de servicio servicial que la organización exhibe consistentemente

frente al cliente. Ahora bien, (Sugiarto y Octaviana 2021) aludieron que, es el estado de disposición permanente en el que se mantiene la compañía para recibir, escuchar y atender inquietudes del cliente, dedicándole el tiempo necesario con paciencia, haciendo todo lo preciso y utilizando todos sus recursos internos en beneficio del usuario, a fin de garantizarle una retroalimentación clara.

Los indicadores correspondientes son la voluntad, este se refiere a la capacidad o disposición interna de un individuo para decidir y dirigir conscientemente sus acciones hacia un objetivo o propósito específico. La atención rápida, hace alusión a una atención rápida es valorada positivamente, ya que demuestra eficiencia y un compromiso por satisfacer al cliente o usuario en el menor tiempo posible (Jameel, et al., 2021). También la solución de problemas, el cual se relaciona con el proceso de identificar, analizar y resolver desafíos o situaciones adversas. Implica la habilidad de utilizar recursos, conocimientos y herramientas para encontrar respuestas efectivas y superar obstáculos o dificultades, buscando restablecer un estado de normalidad o alcanzar un objetivo determinado (Baber, 2019).

De igual manera, la tercera dimensión seguridad, se refiere a la confianza que los clientes tienen en que sus datos personales, financieros o cualquier otra información confidencial será manejada y protegida adecuadamente. Además, abarca la sensación de certeza y tranquilidad que siente el cliente al interactuar con una entidad o utilizar un servicio, sabiendo que está en un entorno protegido y que sus intereses están salvaguardados (Moafi, et al., 2018). La transparencia también posee un rol en esta dimensión, ya que las organizaciones deben comunicar claramente sus políticas y prácticas de seguridad, garantizando que los clientes estén informados sobre cómo se manejan y protegen sus datos. En última instancia, la seguridad refuerza la reputación y la integridad de una entidad. Las empresas que demuestran un compromiso constante con la seguridad no solo minimizan los riesgos asociados a posibles incidentes, sino que también fortalecen la confianza y fidelidad de sus clientes a largo plazo. La seguridad, en su esencia, es una

manifestación tangible del respeto y valor que una organización otorga a sus clientes (Reid, et al., 2023).

Mientras tanto, (Muhammad, et al. 2023) enfatizaron que es la sensación de certidumbre, garantía, cuidado y ausencia de cualquier amenaza que adquiere convincentemente el usuario al ver cabal y proactivamente respondidas hacia sus necesidades de precaución y protección sobre daños o situaciones adversas durante el tiempo en que recibe y disfruta el servicio. Por consiguiente, (Idayati, et al. 2020) definieron la seguridad como la atmósfera tangible de confianza y franca ausencia de peligros de cualquier género que transmite contundentemente la postura preventiva de la empresa para velar escrupulosamente por la integridad física, mental y emocional del cliente a lo largo de toda su experiencia haciendo uso del servicio.

Los indicadores son el servicio adecuado, el cual se refiere a la prestación de un servicio que cumple o excede las expectativas y necesidades del cliente o usuario, ajustándose a los estándares de calidad y eficiencia establecidos. Confianza, el cual hace alusión a la certeza o seguridad que un individuo tiene respecto a la integridad, capacidad y veracidad de otra persona, entidad o proceso (Gantassi, et al., 2021). Es un sentimiento de fiabilidad que se construye y fortalece a través de experiencias positivas. Así mismo, respecto al comportamiento, se relaciona con el conjunto de acciones, reacciones y conductas manifestadas por un individuo o grupo en respuesta a estímulos internos o externos (Li, et al., 2021).

La cuarta dimensión tangibilidad se refiere a la presencia física, concreción y palpabilidad de elementos relacionados con un servicio o producto. Aunque muchos servicios son intangibles por naturaleza, la tangibilidad se manifiesta en los aspectos físicos asociados a estos, como las instalaciones, equipos, personal o materiales promocionales (Nguyen, et al., 2018). Estos elementos tangibles sirven como puntos de referencia para los clientes al evaluar y percibir la calidad y profesionalismo de un servicio. Por ejemplo, unas instalaciones limpias y bien mantenidas, o un personal uniformado y presentable, pueden influir significativamente en la primera impresión de un

cliente y en su confianza hacia la entidad. Los materiales promocionales, como folletos, tarjetas de visita o sitios web, también juegan un papel crucial al transmitir la identidad y valores de la marca, y al ofrecer una visión coherente y estéticamente agradable de lo que la organización representa. Es esencial que estos elementos tangibles estén alineados con la misión, visión y valores de la organización, ya que refuerzan la percepción de autenticidad y consistencia en la mente del cliente (Alexiev, et al., 2018).

En tanto, (Agus y Hidayat, 2022) catalogaron la tangibilidad como el conglomerado de elementos visuales estéticos y recursos físicos bien conservados que posee tangiblemente una organización, como locales funcionales, mobiliario ergonómico, tecnología de punta, uniformes impecables del personal y material publicitario a través de los cuales exhibe, refuerza y hace evidente de forma concreta su servicio ante el usuario. Por consiguiente, (Sugiarto y Octaviana, 2021) precisaron que, es el componente estético de primer nivel que tiene una compañía, conformado por la decoración esmerada, equipamiento actualizado, vestimenta formal del personal y demás objetos palpables que embellecen, sofistican y hacen patente tanto visual como táctilmente el excelente servicio que se brinda frente al cliente.

Los indicadores correspondientes fueron las instalaciones físicas, se refieren a la infraestructura o conjunto de estructuras, espacios y edificaciones diseñadas y construidas para albergar, facilitar o soportar una actividad o función específica. Equipamiento, hace alusión al conjunto de herramientas, máquinas, dispositivos y accesorios necesarios para realizar una actividad o función determinada, el equipamiento puede variar en función de la naturaleza de la tarea o industria y juega un papel crucial en la eficiencia, productividad y calidad del trabajo realizado. De igual manera, respecto a la apariencia, se relaciona con la impresión visual o perceptible que ofrece una persona, objeto o lugar, derivada de sus características físicas, estilo, diseño o presentación (Ramya, et al., 2019).

La última y quinta dimensión empatía, se manifiesta cuando los proveedores demuestran comprensión y cuidado hacia las necesidades y expectativas de sus clientes. Una organización o individuo empático es capaz de personalizar la atención, ofrecer soluciones adecuadas y construir relaciones más profundas y significativas con los clientes, esto se refleja en un aumento de la satisfacción y fidelidad por parte de dichos individuos. (Murray, et al., 2019). Conjuntamente, la empatía permite a la organización anticiparse a potenciales inquietudes o problemas, demostrando proactividad en su enfoque al cliente. La formación regular del personal en habilidades de comunicación y escucha activa es esencial para cultivar esta dimensión. En la era digital, donde las interacciones humanas pueden ser esporádicas, la empatía se convierte en un diferenciador crucial que humaniza la experiencia del cliente. Los pequeños gestos, como recordar nombres, preferencias o historias pasadas, pueden tener un impacto significativo en cómo se percibe y valora a una organización. Además, una cultura empresarial que prioriza la empatía tiende a tener equipos más comprometidos y motivados, ya que reconocen el valor intrínseco de establecer conexiones genuinas (Bahadur, et al., 2018).

Además, Agustina y Handayani (2023) definieron la empatía como la intuición aguda desplegada por la empresa y su personal para percibir, interpretar y anticiparse a lo que el cliente realmente apremia, anhela y siente cuando le es prestado un servicio, así como disposición honesta para responder a esas expectativas y requerimientos distintivos de manera observadora, sensible y humana, brindando una atención individualizada. En tanto, (Sugiarto y Octaviana, 2021) precisaron que la empatía es una conexión de entendimiento profundo entre cliente-compañía que surge cuando el personal interpreta cabalmente al usuario, discerniendo bien sus demandas únicas, y adapta proactivamente el diseño y la entrega del servicio teniendo en cuenta cada una de sus necesidades e igualmente apreciaciones particulares sobre la experiencia que vive y espera.

Los indicadores correspondientes fueron la atención personalizada, se refiere a la adaptación y ajuste de un servicio o producto específicamente para satisfacer las necesidades, preferencias y expectativas individuales de un

cliente o usuario. Cortesía, hace alusión al conjunto de actos, palabras y comportamientos que demuestran consideración, amabilidad y buenos modales hacia otros (Bove, 2019). Así como, el respeto, el cual se relaciona con el reconocimiento y valoración positiva hacia la dignidad, derechos y singularidad de otros, ya sean individuos, grupos o entidades. El respeto implica tratar a los demás de manera justa y considerada, evitando acciones o palabras que puedan herir, discriminar o menospreciar (Cadet y Sainfort, 2023).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

Se estructuró como tipo básica, centrada exclusivamente en la comprensión detallada de conceptos esenciales y fenómenos naturales. Su objetivo principal es la expansión del conocimiento teórico, sin la intención de buscar aplicaciones prácticas inmediatas (Carhuancho, et al., 2019). La base de este enfoque radicó en el empleo de dimensiones e indicadores específicos definidos durante el estudio. Resulta fundamental resaltar que la obtención y examen de los datos se ejecutaron con precisión, empleando métodos estadísticos para la comprensión y confirmación de los hallazgos.

Asimismo, según Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2018) se distingue por generar nuevos conocimientos a partir del examen minucioso y crítico de datos relevantes presentes en investigaciones científicas y fuentes de alta fiabilidad. Este tipo de investigación se centró en indagar y explorar, permitiendo el descubrimiento de conceptos originales y fundamentales para el desarrollo de la ciencia y el conocimiento en general.

De la misma manera, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, centrandose su atención en el análisis numérico de los datos recopilados. Estos procedimientos aseguraron que las conclusiones estuvieran fundamentadas y permitieran tomar decisiones informadas basadas en los descubrimientos de la investigación (Sánchez, et al., 2018).

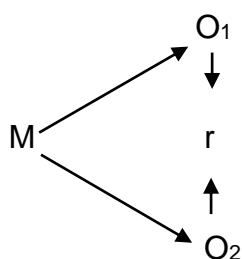
3.1.2. Diseño de investigación

Se clasificó como no experimental, esta metodología se caracterizó por basarse en la recogida de datos de situaciones preexistentes sin manipular ni alterar intencionadamente las variables. De esta manera, el investigador simplemente observó y documentó el problema tal y como se presentaba en el espacio de interés. (Sánchez, et al. 2018)

Asimismo, el estudio fue de corte transversal, el cual se caracterizó por la obtención de datos dentro de un periodo específico (Sánchez, et al., 2018), debido a que, este tipo de corte permitió el recojo de información en un tiempo establecido, es decir, solo el análisis se hace en un solo periodo de tiempo, el establecido por el investigador, para poder recolectar los datos necesarios.

La base de este enfoque radicó en el empleo de dimensiones e indicadores específicos definidos durante el estudio. Es crucial resaltar que se realizó una recolección y análisis minucioso de la información, empleando métodos estadísticos para interpretar y respaldar los resultados obtenidos. En cuanto al nivel, se adoptó un nivel descriptivo - correlacional, el cual proporcionó a los investigadores modelos y directrices para determinar las relaciones entre las variables, facilitando una explicación detallada de su comportamiento individual y colectivo. (Cifuentes, 2019)

El diseño que se empleó para este trabajo es el siguiente:



M: Muestra
O₁: Gestión catastral
O₂: Calidad de servicio
r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión catastral

Variable 2: Calidad de servicio

Nota: Con respecto a la matriz operacional de las variables, se encuentran ubicada y detalla en la sección de los anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población hace referencia al amplio conjunto de individuos, elementos, casos, circunstancias y eventos que presentan características específicas de interés para el investigador, el objetivo principal de esta investigación es confirmar una hipótesis planteada, para lograrlo, se centra en este grupo que, aunque diverso, es representativo, cada miembro de la población brinda una singularidad exclusiva, contribuyendo a la riqueza de perspectivas y a la variedad de datos recopilados (Castro, et al., 2020). La población se integró por 192 colaboradores de la empresa Emapa. A su vez es preciso enfatizar que se ha tomado en cuenta trabajadores debido a que tienen un conocimiento profundo y directo de la gestión catastral, que es central para la investigación. Este conocimiento es fundamental para evaluar y comprender los procesos, eficiencias y posibles áreas de mejora dentro de la empresa. También los trabajadores pueden proporcionar información sobre cómo las políticas y prácticas internas afectan la calidad del servicio ofrecido, lo que indirectamente impacta en la percepción y satisfacción del cliente.

A continuación, se especifica los siguientes criterios que se han tenido en cuenta:

Criterios de inclusión: Fueron incluidos los trabajadores que estuvieron laborando mínimo 6 meses, desearon participar libremente de la investigación, trabajadores que no tuvieran planificado una licencia cercana.

Criterios de exclusión: Fueron excluidos a todos aquellos trabajadores que tenían laborando mínimo 6 meses de trabajo, que no desearon participar libremente de la investigación, trabajadores estuvieron de licencia.

3.3.2. Muestra

La muestra consiste en un conjunto específico de individuos seleccionados de una población más extensa, que poseen características representativas, estos sujetos se eligen mediante una técnica de muestreo apropiada con la finalidad de reflejar fielmente la diversidad y estructura de la población en estudio, al contar con una muestra bien representada, se fortalece la confiabilidad de la investigación, permitiendo que los resultados derivados de ella puedan ser generalizados con mayor seguridad a toda la población (Castro et al., 2020). Por ende, la investigación lo conformó por 192 colaboradores de la empresa en estudio.

3.3.3. Muestreo

Correspondió al muestreo no probabilístico censal, en el que se selecciona una muestra específica de sujetos o elementos para ser estudiados, pero esta selección no se basa en principios de aleatoriedad. En este tipo de muestreo, todos los miembros de una población son incluidos en la muestra, lo que lo convierte en un censo dentro del contexto del estudio (Arias & Covinos, 2021). Es decir, implica la inclusión de todos los miembros de una población específica en un estudio, seleccionados de manera no

aleatoria y deliberada, conformando un censo integral para el análisis detallado de dicha población.

3.3.4. Unidad de análisis

Representa la entidad central bajo escrutinio en la investigación, delineada cuidadosamente por el investigador. El investigador enfoca su atención en esta unidad, comprendiendo su papel esencial dentro del contexto de la investigación. Al estudiar esta unidad de manera detenida, se logra una comprensión profunda y contextualizada de su influencia y relación con otros componentes, esto mejora la excelencia de los descubrimientos y su utilidad en el ámbito más extenso de la investigación (Arias, 2020). Por lo tanto, la unidad de análisis del presente estudio fue un trabajador de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En relación con la metodología empleada, la obtención de datos se llevó a cabo utilizando el método de cuestionario estructurado, estas se conciben como herramientas específicas dentro del ámbito investigativo, que permitió al investigador recolectar información sin intervenir significativamente en el contexto o en el fenómeno en estudio, el método de encuesta se centró en la obtención sistemática de datos mediante cuestionarios estructurados y normalizados, garantizando así la recogida de información precisa y consistente. (Guillén, 2020)

Instrumento

Para obtener la información necesaria en este estudio, se optó por el uso de cuestionarios, estos comprenden un conjunto de preguntas formuladas específicamente para tratar aspectos o contextos pertinentes al estudio, las preguntas, presentadas por escrito, buscan obtener información detallada de los encuestados, un aspecto distintivo de los cuestionarios es que su aplicación no requiere la presencia directa del investigador, brindando así a los participantes la libertad de responder

en el momento y lugar que mejor les convenga. (Carhuancho, et al., 2019)

Validez

Los instrumentos de medición se diseñaron basándose en las directrices y conceptos hallados en la literatura vinculada a las variables de gestión catastral y calidad de servicio. Estas herramientas fueron sometidos a un proceso de validación, donde especialistas evaluaron la relevancia e idoneidad de cada aspecto de las diferentes variables.

Tabla 1

Validación de los instrumentos

Variable	Nombre del experto	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión del experto
Gestión Catastral	Dr. Sánchez Dávila, Keller	Metodólogo		Aplicable
	Ing. Flores Vela Heber Alonso	Especialista		Aplicable
	Mtro. Burga López Joaquín Rolando	Especialista		Aplicable
	Mtro. Salas Saavedra Renato Marcelo	Especialista		Aplicable
	Mtra. Llontop Ramírez Mabell Alison	Especialista		Aplicable
	Dr. Sánchez Dávila, Keller	Metodólogo		Aplicable
Calidad del servicio	Ing. Flores Vela Heber Alonso	Especialista		Aplicable
	Mtro. Burga López Joaquín Rolando	Especialista		Aplicable
	Mtro. Salas Saavedra Renato Marcelo	Especialista		Aplicable
	Mtra. Llontop Ramírez Mabell Alison	Especialista		Aplicable

Nota: Elaboración propia.

Confiabilidad

Además, se efectuó una comprobación de confiabilidad a través del coeficiente Alpha de Cronbach. Con el objetivo de validar su consistencia interna, estos instrumentos se implementarán en una fase de prueba piloto, lo que facilitó su refinamiento antes del uso definitivo en el estudio principal. Todo este proceso de validación y comprobación de confiabilidad aseguró que los datos recogidos sean robustos y fiables, respaldando así la validez y confiabilidad de los hallazgos del estudio.

De este modo se obtuvo una confiabilidad alta para ambas variables, en el caso de la muestra piloto aplicada a 30 participantes se obtuvo en gestión catastral ($\alpha = 0.975$) y en calidad de servicio ($\alpha = 0.971$). También se halló la confiabilidad de la muestra total en 192 trabajadores siendo para gestión catastral ($\alpha = 0.982$) y en calidad de servicio ($\alpha = 0.986$). Es por esa razón que se concluyó la consistencia de las mediciones hechas por ambos instrumentos (Ver anexo N°5).

Ficha técnica (Variable 1: Gestión catastral)

- a) **Nombre del instrumento:** Cuestionario de gestión catastral
- b) **Autor:** Jairo Bartra Rojas
- c) **Año:** 2023
- d) **Institución:** Empresa Prestadora de Servicio EMAPA
- e) **Población objetivo:** Trabajadores
- f) **Admiración:** Individual
- g) **Tiempo de aplicación:** 10 minutos
- h) **Validez:** V de Aiken (0.96) y validación de juicio de expertos
- i) **Confiabilidad:** Fiabilidad por Alfa de Cronbach (0.954)

Ficha técnica (Variable 2: Calidad de servicio)

- a) **Nombre del instrumento:** Cuestionario de calidad de servicio
- b) **Autor:** Jairo Bartra Rojas
- c) **Año:** 2023
- d) **Institución:** Empresa Prestadora de Servicio EMAPA
- e) **Población objetivo:** Trabajadores
- f) **Admiración:** Individual
- g) **Tiempo de aplicación:** 10 minutos
- h) **Validez:** V de Aiken (0.95) y validación de juicio de expertos.
- i) **Confiabilidad:** Fiabilidad por Alfa de Cronbach (0.971)

3.5. Procedimientos

En la etapa inicial del estudio, se diseñó un cuestionario detallado por cada variable, con preguntas cuidadosamente seleccionadas que reflejen las variables clave de interés en este estudio, fundamentadas en

la literatura relevante. Para su aplicación, se optó por métodos presenciales, adecuándose a las necesidades y accesibilidad de los empleados de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín. Previo a la administración del cuestionario, se obtuvieron las autorizaciones necesarias a través de la presentación de documentos pertinentes, asegurando la conformidad con los protocolos y normativas institucionales.

El periodo para la recolección de datos se extendió a lo largo de varios días, durante los cuales se abordó el consentimiento informado con cada participante, garantizando su comprensión y acuerdo voluntario para participar en la investigación. Una vez recopiladas las respuestas, se procedió a una verificación cuidadosa para asegurar la validez de todos los cuestionarios antes de incluirlos en la base de datos. Este proceso de validación fue crucial para mantener la integridad de los datos.

La información recogida se ingresó y procesó utilizando herramientas como Microsoft Excel y el software estadístico SPSS 27. Estas aplicaciones fueron esenciales para el análisis detallado, facilitando la identificación de resultados concretos y relevantes. Las conclusiones extraídas de este análisis fueron fundamentales para formular conclusiones basadas en datos y para tomar decisiones respaldadas por evidencia. La metodología de este estudio se centró en garantizar la autenticidad y calidad de la información recogida, lo que, en consecuencia, fortaleció la confiabilidad y validez de sus resultados. Asimismo, este enfoque favoreció un análisis en profundidad de las interacciones entre las variables y ofreció perspectivas valiosas para investigaciones futuras y posibles mejoras.

3.6. Método de análisis de datos

En el marco de esta investigación, el análisis de datos se desglosó en múltiples etapas. Inicialmente, se efectuó un análisis descriptivo para organizar y comprender la información recabada mediante los instrumentos utilizados para las variables en cuestión. Esta información

fue ingresada en una base de datos en Microsoft Excel, donde se codificó y organizó de forma sistemática. A continuación, los resultados se presentaron a través de tablas y gráficos, facilitando una visualización comprensible y un análisis detallado de los fenómenos investigados. En una etapa posterior, se avanzó hacia el análisis inferencial. Para ello, se transfirió la base de datos de Excel al software estadístico SPSS 27. En este punto, se realizó el test de Kolmogórov-Smirnov para comprobar si los datos seguían una distribución normal. Posteriormente, considerando las características de las variables y los objetivos de la investigación, se decidió emplear la prueba de correlación de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

En esta sección, es importante señalar que se han seguido ciertos principios éticos en la investigación. Respecto a la autonomía, se ha garantizado el respeto a la elección de aquellos individuos que prefirieron no participar en el estudio. En cuanto a la justicia, se ha supervisado cuidadosamente para asegurar que no se vulneren los derechos de los participantes y se ha procurado seguir los procesos y modelos establecidos. En relación con la beneficencia, esta investigación ha permitido a la empresa identificar deficiencias en su gestión catastral, lo que potencialmente podría mejorar el desempeño de los colaboradores y, por ende, la calidad de los servicios ofrecidos. Además, se ha puesto especial énfasis en el principio de no maleficencia, este principio se ha respetado cuidadosamente asegurando que la participación en el estudio no causara daño ni perjuicio a los individuos involucrados. En todo momento, se ha buscado minimizar cualquier riesgo potencial y proteger el bienestar de los participantes. Se ha llevado a cabo el trabajo siguiendo las pautas de la institución académica y las normativas de APA para la referencia de las fuentes, garantizando el respeto a los derechos de propiedad intelectual.

En lo que respecta a la firma del consentimiento informado, este proceso se ha llevado a cabo de manera meticulosa con cada uno de los participantes. Se garantizó que todos los individuos involucrados en la

investigación tuvieran un entendimiento claro y completo de la naturaleza del estudio, sus objetivos y el uso de la información recopilada. Cada participante recibió un documento de consentimiento informado, que detallaba estos aspectos y proporcionaba la opción de aceptar o rechazar la participación de manera libre y voluntaria. Las firmas de consentimiento se recopilaron antes de iniciar cualquier actividad de recolección de datos, asegurando el cumplimiento de los estándares éticos y el respeto por la autonomía individual.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de la gestión catastral en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023

Tabla 2

Nivel de gestión catastral

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24 – 55	29	15%
Medio	56 – 87	54	28%
Alto	88 - 120	109	57%
Total		192	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín durante el año 2023

Interpretación:

En la tabla 2 se presenta el análisis descriptivo referente a la gestión catastral en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA donde según el análisis individual por pregunta que se visualizó en el Excel y también el análisis por dimensión que se presenta después de este análisis realizado a los 192 participantes de la encuesta 109 personas consideran que el nivel es alto equivalente a un 57%, así mismo, 54 de los encuestados consideran que el nivel es regular según un 28% y 29 de los colaboradores consideró que el nivel fue alto según el 15%. Los hallazgos obtenidos se deben a que, los colaboradores consideran que las metas establecidas en su trabajo son totalmente claras y se encuentran bien definidas, dando como resultado que sean las más apropiadas para afrontar los desafíos actuales del mercado, aunado a ello, resaltan que la división de trabajo es justa y equilibrada generando que una distribución adecuada que permite el desarrollo de sus habilidades como profesionales, sumado a ellos, la colaboración entre áreas suele ser fluida y efectiva. Así mismo, resaltan que la comunicación entre los diferentes equipos de trabajo siempre es clara y

abierta, al recibir retroalimentación o comentarios constructivos que permitan mejorar la labor, y contribuye al crecimiento del equipo ni de forma individual.

Tabla 3

Nivel de las dimensiones de gestión catastral

Dimensión	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Frec.	%
	6	14	15	23	24	30		
Planificación	34	18%	66	34%	92	48%	192	100%
Organización	32	17%	71	37%	89	46%	192	100%
Dirección	35	18%	65	34%	92	48%	192	100%
Control	34	18%	69	36%	89	46%	192	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín durante el año 2023

Interpretación:

Según la tabla 3 se puede verificar los niveles de las cuatro dimensiones correspondientes a la variable gestión catastral, viéndose como primer resultado el nivel de la dimensión planificación, la cual se encuentra en un nivel alto según el 48% de los encuestados, demostrando que la entidad tiene una estrategia clara y bien definida, lo que implica que tienen metas y objetivos establecidos, así como planes detallados para alcanzarlos; mientras que el 46% consideró a la dimensión organización como alto, ya que se tiene una estructura organizativa sólida y eficiente para llevar a cabo las actividades relacionadas, gracia clara de roles y responsabilidades, por otro lado, el 48% indicó que la dirección cuenta con un nivel alto, dado que los gerentes dentro de la entidad son efectivos en guiar y supervisar las actividades, mediante una buena comunicación, motivación del personal, toma de decisiones acertadas y un liderazgo que fomenta la eficiencia y la innovación. Finalmente, la última dimensión control según el 46% manifiesta tener un alto nivel, porque se tiene mecanismos para monitorear y evaluar constantemente sus procesos.

4.2. Nivel de la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín

Tabla 4

Nivel de calidad de servicio

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30 – 69	35	19%
Medio	70 – 109	43	22%
Alto	110 - 150	114	59%
Total		192	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín durante el año 2023

Interpretación:

En la tabla 4, se presenta el análisis descriptivo referente a la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA, donde según el análisis individual por pregunta que se visualizó en el Excel y también el análisis por dimensión que se presenta después de este análisis realizado a los 192 participantes de la encuesta 114 personas consideran que el nivel es alto equivalente a un 59%, así mismo, 43 de los encuestados consideran que el nivel es regular según un 22% y 35 de los colaboradores consideró que el nivel fue bajo según el 19%. Los hallazgos obtenidos se deben a que, los colaboradores consideraron que los servicios ofrecida cumplen con una garantía adecuada y confiable, en este sentido se logra lo prometido en términos de servicio ofrecido, aunado a ello, el personal muestra voluntad y disposición para atender las necesidades o inquietudes de los usuarios, lo cual revela que la velocidad de atención siempre es la adecuada y la capacidad de solucionar algún inconveniente o problema suele ser el apropiado. Sumado a ello, consideran que las interacciones con los clientes son transparente y honesta, lo cual refleja de forma positiva la imagen y los valores de la empresa, donde, además, resaltan que el equipo empleado es moderno y actualizado para ofrecer un servicio adecuado y que cumpla con los niveles de calidad esperado por los usuarios.

Tabla 5*Nivel de las dimensiones de calidad de servicio*

Dimensión	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Frec.	%
	6	14	15	23	24	30		
Confiabilidad	36	19%	71	37%	85	44%	192	100%
Capacidad de respuesta	35	18%	73	38%	84	44%	192	100%
Seguridad	38	20%	67	35%	87	45%	192	100%
Tangibilidad	41	21%	59	31%	92	48%	192	100%
Empatía	41	21%	62	32%	89	46%	192	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín durante el año 2023

Interpretación:

En la tabla 5, se puede verificar los niveles de las cinco dimensiones correspondientes a la variable calidad de servicio, donde los porcentajes más resaltantes se encuentra la confiabilidad, donde el 44% de encuestados consideró que tiene un nivel alto, ya que brinda el servicio de manera consistente, precisa y confiable, además, de estar comprometida a realizar sus funciones de manera confiable y precisa; mientras que en la capacidad de respuesta el 44% manifestó que también tiene un nivel alto, porque es ágil para atender las necesidades, responde rápidamente a las consultas, quejas o solicitudes de servicio, mostrando prontitud y eficiencia en la resolución de problemas; por otro lado, la seguridad donde el 45% afirmó que cuenta con un nivel alto, ya que, garantiza la protección de los datos, la integridad y la seguridad en la prestación de servicios, permitiendo que los usuarios se sientan protegidos y confiados al interactuar con la entidad. Continuando se tiene a la dimensión de tangibilidad que se consideró con un nivel alto según el 48%, la presentación física de los servicios ofrecidos como infraestructura, equipos, materiales y cualquier otro elemento tangible que contribuya a la percepción positiva. Por último, la empatía que también tuvo un nivel alto de acuerdo con el 46% de encuestados, porque demuestra un alto grado de preocupación y comprensión hacia las necesidades y problemas de sus usuarios.

4.3. Prueba de normalidad

Tabla 6

Resumen del procesamiento de datos

	Válido		Perdidos		Total	
	N	%	N	%	N	%
Gestión catastral	192	100,0%	0	0,0%	192	100,0%
Calidad de servicio	192	100,0%	0	0,0%	192	100,0%

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.27

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Gestión catastral	,167	192	,000
Calidad de servicio	,186	192	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.27

Interpretación:

La Tabla 7 presenta los resultados derivados del análisis estadístico donde se evaluó la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, en la cual el valor de p, el cual resultó ser menor que 0.05, esta condición sugiere que la distribución de los datos no sigue una distribución normal. Debido a esta falta de normalidad, se optó por realizar una prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman. En cuanto a la significancia de las variables, se observaron valores inferiores a 0.05 para la gestión catastral (0.000) y la calidad de servicio (0.010), en este caso, el hecho de que estos valores sean significativamente bajos.

Relación entre las dimensiones de gestión catastral y la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023.

H1: Existe relación positiva entre las dimensiones de la gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa EMAPA San Martín, 2023.

H0: No existe relación positiva entre las dimensiones de la gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa EMAPA San Martín, 2023.

Tabla 8

Relación entre dimensiones de gestión catastral y calidad de servicio

		Calidad deservicio	
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	,634**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	192
	Organización	Coeficiente de correlación	,657**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	192
	Dirección	Coeficiente de correlación	,635**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	192
	Control	Coeficiente de correlación	,672**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	192

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.27

Interpretación:

En cuanto a la tabla 8, se demuestra que las dimensiones de planificación (Rho= 0.634), organización (Rho= 0.700), dirección (Rho= 0.687) y control (Rho= 0.756) presentaron una relación positiva entre considerable con la calidad de servicio, donde la significancia obtenida se encontró por debajo del 5%, en este sentido, estos hallazgos respaldan la aceptación de la hipótesis alternativa (Ha), indicando claramente la existencia de una relación sólida y significativa entre las

dimensiones de la variable uno con la variable dos y rechazando la hipótesis nula.

4.4. Relación entre la gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023.

H1: Existe relación positiva entre la gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023.

H0: No existe relación positiva entre la gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023.

Tabla 9

Relación entre gestión catastral y la calidad de servicio

		Gestión catastral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	de 1,000	,663**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	192	192
	Coefficiente de correlación	de ,663**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	192	192

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

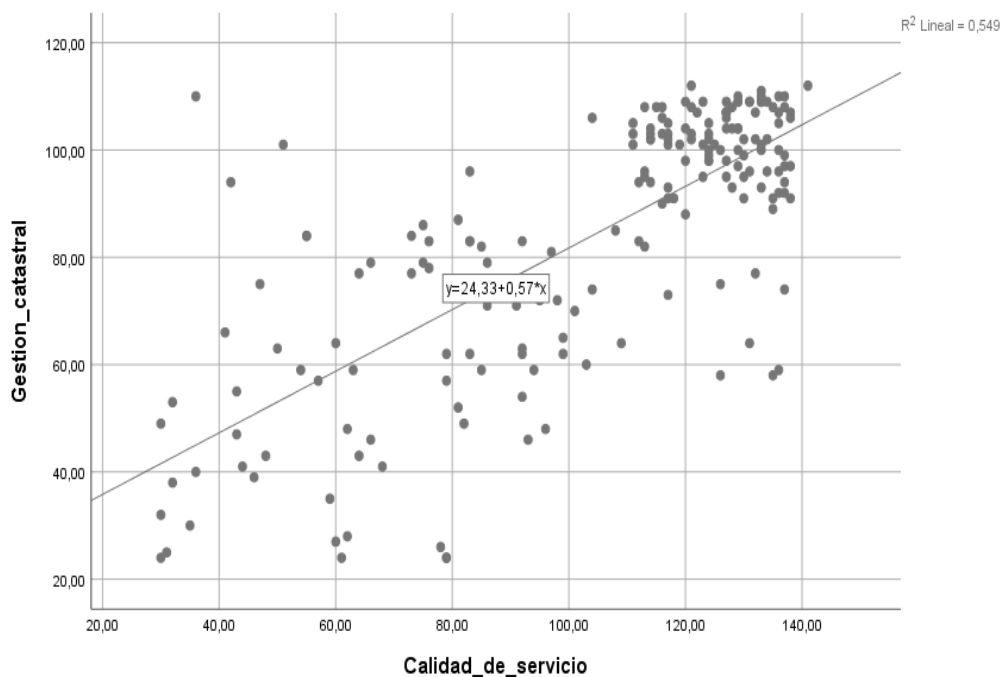
Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.27

Interpretación:

Se evidencia en tabla 9, que existe una relación positiva significativa considerable entre la gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín; comprobándose ello mediante una significancia igual a 0.000 y un estadístico de Rho Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.663 por ende se valida la hipótesis alterna que determina que existe relación.

Figura 1

Estimación del R^2 en gestión catastral y la calidad de servicio



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

Interpretación:

Según la figura 1 se observa que la gestión catastral exhibe una influencia directa del 54.9% sobre el comportamiento de la variable calidad de servicio, en términos simples, la identificación de la gestión catastral como una variable predictiva o influyente en la calidad de servicio sugiere que enfocarse en mejorar u optimizar la gestión catastral puede ser una vía efectiva para abordar problemas o áreas de mejora en la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a las evidencias obtenidas en el primer objetivo específico se determina que la gestión catastral de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín durante el año 2023 presentó un nivel alto según el 57% (109), mientras que el 28% (54) clasificó como media la gestión en la organización y el 15% (29) la categorizó como bajo. De esta manera, los resultados encontrados en la presente investigación, revelan que la claridad en metas laborales y estrategias permite el logro de objetivos, mientras una distribución laboral ayuda el desarrollo profesional y afecta las funciones de los colaboradores, a su vez la colaboración entre áreas se ve mejorada, permitiendo el trabajo en equipo, y la comunicación clara con retroalimentación constructiva, el crecimiento individual y colectivo. Estos aspectos críticos resaltan demuestran una situación en la claridad en objetivos, distribuir responsabilidades equitativamente, fomentar la colaboración efectiva y facilitar una comunicación abierta para el crecimiento y éxito tanto de los equipos como de la organización.

Estos aspectos coinciden con los descubrimientos de Polat y Alkan (2020) quienes luego de sus investigaciones, afirman que, la administración catastral, ha experimentado, diversas adaptaciones, orientándose a un enfoque más inclusivo y colaborativo; ya que las reformas implementadas, por ejemplo en Turquía, para modernizar la gestión catastral, han pasado de un sistema centralizado, a un modelo más participativo y orientado al ciudadano; lo mismo que, según los encuestados de la presente investigación, estaría sucediendo también en nuestra jurisdicción, especialmente, en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de San Martín.

Específicamente, destaca la creación de oficinas locales de registro de tierras en distritos y municipios, facilitando el acceso de la población a los servicios catastrales. Asimismo, la digitalización de registros, también el uso de SIG permitió una documentación más precisa y eficiente de propiedades. De este modo, la calidad y satisfacción con los servicios catastrales mejoró significativamente, sin embargo, los autores advierten que este proceso de

transformación no está exento de dificultades, exigiendo inversiones considerables, cambios normativos y desarrollo de capacidades técnicas. Pese a ello, este caso ejemplifica cómo una reforma integral de la gestión catastral, sustentada en la modernización tecnológica y la participación ciudadana, puede optimizar sustancialmente su funcionamiento.

Por lo contrario, el estudio de Pérez (2023) quien realizó un diagnóstico de la situación catastral en Colombia, identificando una serie de limitaciones, tanto en el sector público como privado, que obstaculizaron su desarrollo eficiente. Entre las principales deficiencias destacan los elevados costos de formalización para los ciudadanos, falta de integración entre entidades relacionadas con la información predial, escasez de profesionales capacitados, brechas entre la oferta y demanda de servicios catastrales e insuficiente cobertura, especialmente en áreas rurales. Si bien se han implementado iniciativas para modernizar el catastro, los avances son aún insuficientes. De esta manera, el autor enfatiza la necesidad de estrategias contextualizadas, que consideren las restricciones locales, para mejorar progresivamente los diferentes aspectos de la gestión catastral en el país.

En tanto se muestra discrepancia con lo encontrado en el estudio de Ravenna (2022) sobre las deficiencias en la gestión catastral que impactan la recaudación tributaria municipal ya que existían importantes limitaciones en su sistema catastral que obstaculizaban una adecuada valorización y registro actualizado de las propiedades locales. Estas deficiencias iban desde falta de digitalización de los registros, equipos y software desactualizados, insuficiente personal capacitado, hasta procedimientos manuales propensos a errores en el cálculo y cobro de tributos relacionados con los predios. Como consecuencia, la evaluación efectiva por este concepto estaba muy por debajo de su potencial real. Así, había una brecha significativa entre la información disponible en el catastro y los montos finalmente cobrados por impuestos asociados a las propiedades.

Ahora bien, como fundamento teórico resalta la Teoría de Sistemas de Información Geográfica (SIG) aplicada al contexto catastral representa un

avance significativo, ya que permite una representación y análisis espacial detallado de las propiedades, identificando tendencias, relaciones y optimizando la gestión de información territorial, por tanto, la implementación de SIG incrementa la precisión y versatilidad para la toma de decisiones urbanas y regionales (Muneer, et al., 2020). Adicionalmente, desde la perspectiva de Adizovna (2023) amplía el entendimiento de la gestión catastral, ya que, desde su enfoque multifacético, que abarca desde el registro y documentación hasta la valoración de las propiedades, destaca la importancia de una gestión integral que no solo se centre en aspectos administrativos y técnicos, sino también en el impacto fiscal y social de la gestión catastral. Este enfoque holístico es fundamental para desarrollar prácticas catastrales que sean efectivas y beneficiosas a largo plazo.

Desde la perspectiva de investigador, la convergencia de estos hallazgos y teorías ilustra la multifacética de la gestión catastral, dado que se evidencia que, aunque existen principios universales como la claridad en los objetivos, equidad en la distribución de responsabilidades y la eficacia en la comunicación requiere de adaptaciones específicas para enfrentar sus desafíos únicos. Por lo tanto, es crucial que las estrategias de gestión catastral se desarrollen con un profundo entendimiento de las condiciones locales, integrando tanto los avances tecnológicos como las prácticas administrativas y legales. Así, una gestión catastral efectiva no solo mejora la eficiencia organizacional, sino que también juega un papel vital en el desarrollo sostenible y equitativo de las comunidades.

Referente al segundo objetivo específico se comprobó que la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín durante el año 2023 presentó un nivel alto según el 59% (114), mientras que el 22% (43) clasificó como media la gestión en la organización y el 19% (35) la categorizó como bajo. De esta manera, los resultados encontrados en la presente investigación, demuestran que la coherencia entre las promesas de servicio y su ejecución ayuda en la confianza y fiabilidad percibida por los usuarios, generando una brecha menor entre las expectativas y la entrega real, además, la disposición del personal para atender las necesidades de los clientes, junto

con una atención rápida y capacidad para resolver problemas, contribuye a una experiencia eficiente. Por otro lado, la transparencia en las interacciones con los usuarios, combinada con los equipos utilizados, contribuye a una imagen positiva de la empresa y sus valores. Ello resalta la poca brecha entre lo prometido y lo entregado, mejorando la disposición y velocidad de atención del personal, promover la transparencia en las interacciones con los clientes y actualizar los recursos tecnológicos, asegurando así una mejora sustancial en la calidad del servicio ofrecido por la empresa para satisfacer las expectativas de los usuarios y fortalecer su posición en el mercado.

De manera similar, Păunescu, et al. (2023) hallaron que, si bien el programa de registro sistemático de tierras en Rumania ha tenido un progreso muy limitado en la última década, alcanzando sólo un 4% de unidades completadas, existe una percepción favorable de la calidad del trabajo tercerizado al sector privado. por parte de los directivos a cargo. Así, a pesar de las demoras, se valora positivamente el trabajo de las firmas externas contratadas. Sin embargo, reflexionando más a fondo, esto revela una situación matizada, dado que las demoras y limitados resultados se pueden deber a factores estructurales del programa, más que al desempeño de las firmas contratadas. En cambio, el trabajo técnico y la labor cumplida directamente por las empresas privadas se percibe como cualitativamente buena por parte de los directivos a cargo.

También se encontró similares resultados en el estudio de Calderón y Quispe (2022) enfatizando que la calidad del servicio y la imagen corporativa en la era de la pandemia dependen en gran medida de cómo las empresas responden a estas necesidades emocionales y físicas. Este enfoque humanizado y orientado a la seguridad no solo es esencial para abordar las preocupaciones actuales de los usuarios, sino que también establece una nueva normativa en la experiencia del cliente. Asimismo, las empresas que lograron comunicar efectivamente su empatía, adaptándose a las circunstancias cambiantes y mostrando genuina preocupación por la seguridad y bienestar de sus clientes, no solo mejoraron su imagen corporativa, sino que también crearon una conexión más profunda con sus usuarios.

Por otro lado, es diferente a lo descubierto por Pérez (2023) revelando insuficiente calidad en la atención brindada a los ciudadanos. Persisten elevados costos y engorrosas trabas burocráticas para acceder a servicios catastrales como inscripción o certificaciones de propiedad. Ello se traduce en una notoria insatisfacción y frustración de los usuarios con estos procesos complejos y lento. Claramente, esta realidad genera una honda insatisfacción y malestar en la población, que ve frustradas sus expectativas mínimas de un servicio ágil, asequible y eficiente en materia catastral.

Desde el plano teórico, el modelo SERVQUAL mencionado por AIOmari (2021) que particularmente es relevante en un mercado competitivo y altamente informado, ya que proporciona un enfoque estructurado para medir y mejorar la calidad del servicio, por tanto, las organizaciones que logran equilibrar y optimizar estas dimensiones no solo se destacan en su campo, sino que también fomentan la fidelización y la confianza del cliente, algo que EMAPA San Martín puede aspirar a alcanzar a través de su propio enfoque de servicio al cliente. Complementariamente, Bombard, et al. (2018) conceptualizan la calidad del servicio como una experiencia que satisface o supera las expectativas del cliente, asimismo, enfatizaron que la calidad del servicio se extiende más allá de la mera eficiencia operativa, abarcando la experiencia completa del cliente.

Ahora bien, como investigador he resaltado que, desde la paciencia y la meticulosidad en la entrega hasta la adaptación a las necesidades cambiantes de los clientes, y desde el cumplimiento de estándares establecidos hasta la superación de las expectativas del cliente, todos estos elementos se combinan para formar una gestión del servicio al cliente que no solo es eficiente, sino también empática, segura y profundamente enfocada en la experiencia del usuario. La calidad del servicio, por lo tanto, se revela como un pilar fundamental en la construcción y mantenimiento de una relación duradera y de confianza entre la empresa y sus clientes.

En concordancia con el tercer objetivo específico, se pudo evidenciar una relación altamente positiva entre las áreas de planificación, organización,

dirección y control de la gestión catastral y la calidad de servicio ofrecida por EMAPA San Martín durante el año 2023, lo cual se fundamenta en los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman, los cuales revelaron coeficientes de correlación significativos que oscilaron entre 0,634 y 0,672 en cada una de las relaciones analizadas. Estas correlaciones demostraron una importancia estadística, ya que se obtuvo un p-valor de 0,000, refutando la hipótesis nula y corroborando la validez de la hipótesis alternativa, con lo cual, sugiere que un enfoque efectivo en la planificación estratégica, la organización eficiente, una dirección efectiva y un control adecuado tienen un impacto directo y positivo en la calidad del servicio ofrecido por EMAPA San Martín durante este periodo, por tanto, la anticipación de las necesidades de los usuarios, la identificación de áreas de mejora y la implementación de estrategias podría satisfacer las demandas de manera efectiva y eficiente.

Al comparar estos hallazgos es similar al estudio de Samillan (2020), quién realizó un diagnóstico completo de la gestión catastral en Reque, identificando múltiples problemas administrativos y técnicos, desde limitaciones en el talento humano hasta carencias tecnológicas y de equipamiento que obstaculizaban una adecuada valoración y registro de las propiedades. Ante esto, plantea una hoja de ruta integral con soluciones en diversos ámbitos interrelacionados: capacitación del personal, implementación de software y hardware especializados, mejora de procedimientos, entre otros. Samillan enfatiza que abordar estos aspectos de manera articulada tendría un efecto transformador, construyendo un catastro funcional y fortaleciendo la recaudación de impuestos prediales, crucial para las finanzas municipales. Este estudio pone de relieve cómo optimizar la gestión catastral requiere mejoras multidimensionales bajo un enfoque sistémico, donde la planificación, organización, dirección y control se refuerzan mutuamente apuntando a un fin común.

Asimismo, es parecido a lo encontrado por Quiroz (2023) quién se centra en una realidad específica, es decir la escasa preparación de la una entidad municipal para adoptar nuevas tecnologías destinadas a mejorar su gestión catastral y servicios asociados. Este caso ilustra cómo incluso frente a la

disponibilidad de soluciones tecnológicas, su aplicabilidad y efectividad dependen en gran medida de contar con políticas internas, estructuras organizativas y competencias humanas que permitan capitalizar estas herramientas. Quiroz pone así sobre la mesa la necesidad de fortalecer integralmente las capacidades institucionales para la incorporación exitosa de innovaciones, evitando que se conviertan en costosas inversiones subutilizadas. Sin embargo, muestra discrepancia con lo descubierto por Vásquez y Farje (2021) quiénes evalúan específicamente la efectividad de la gestión catastral en municipalidades altoandinas de Luya, concluyendo que era solo regular, con debilidades en planificación, organización, dirección y control. Ello reafirma la relevancia de robustecer las competencias gerenciales de los gobiernos locales para mejorar sus servicios.

Desde el plano teórico se sustenta en el planteamiento de Mayner, et al. (2018) sobre incorporar el enfoque de oferta y demanda de Marshall en la valoración catastral, esto representa un avance relevante. Tradicionalmente la tasación de propiedades se ha basado principalmente en características físicas, sin mayor consideración de las fuerzas y dinámicas del mercado inmobiliario. Al aplicar una óptica de valoración más económica e integrar variables como ubicación, accesibilidad, plusvalía potencial, entre otras, se logra determinar montos más ajustados al valor real de mercado de los inmuebles. Igualmente, Sangaiah, et al. (2020) ofrecen un aporte enriquecedor al concebir la calidad del servicio como un fenómeno multidimensional, que combina aspectos tangibles, medibles objetivamente, con dimensiones subjetivas vinculadas a percepciones, emociones y experiencias humanas, las cuales varían entre individuos. Esta mirada más integral resulta vital.

En conclusión, estos hallazgos y aportes enfatizan la necesidad de una gestión catastral integral, que no solo ejecutar de forma aislada algunos procesos, sino que los artículos bajo un enfoque sistémico, donde la planificación, organización, dirección y control se retroalimenten entre sí, apuntando finalmente a superar las expectativas ciudadanas y generar valor público. Esto demanda inversiones, pero sobre toda voluntad política y

gerencial para transformar la prestación de servicios desde una óptica centrada en la experiencia del usuario.

Finalmente, en línea con el propósito general, se pudo establecer una conexión positiva y significativa entre la gestión catastral y la calidad del servicio ofrecido por EMAPA San Martín durante el año 2023, esto se respalda mediante el análisis estadístico realizado con Rho de Spearman, el cual reveló un coeficiente de correlación alto, específicamente de 0,663, evidenciando una fuerte asociación entre ambos aspectos, además, se constató un p-valor igual a 0,000, confirmando la solidez de esta relación al ser inferior a 0,01. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna formulada por el investigador. En consecuencia, realizar inversiones y esfuerzos dirigidos a optimizar y fortalecer los procesos catastrales mejora notable en la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa, donde, este enfoque estratégico no solo puede conducir a una mayor eficiencia operativa interna, sino que también puede tener un impacto directo en la satisfacción de los usuarios, por tanto, al mejorar la gestión catastral, reduciendo errores o retrasos en los servicios, proporcionar información más precisa y oportuna, y facilitar la toma de decisiones basadas en datos sólidos y, como resultado, los usuarios experimentan un servicio más eficiente, confiable y adaptado a sus necesidades, lo que podría traducirse en una mayor satisfacción, confianza en la empresa y, en última instancia, beneficios tanto para la organización como para los clientes.

En esta línea es idéntico a lo hallado por Espinoza y Vilca (2019) si bien encuentran que la planificación es aún incipiente, determinante que garantizar consistentemente la calidad en todas las etapas del proyecto incrementa sustancialmente las utilidades de las empresas. Asimismo, identifican oportunidades puntuales de mejora en la gestión contable y supervisión de los trabajos. En cambio, discrepa con lo descubierto en el estudio de Román (2022) sobre la Municipalidad de Oropesa es aleccionador por revelar las fragilidades en su gestión catastral para encarar la crisis de la pandemia, calificando como inadecuados los procesos de planificación, organización,

dirección y control, estas deficiencias gerenciales les impidieron adaptarse ágilmente al contexto cambiante.

Mientras que es similar con lo hallado en el presente estudio, lo que encontró Deniz, et al. (2023) dado que ofrece una radiografía balanceada sobre las fortalezas, pero también desafíos en la interacción público-privada para la gestión catastral. Esta mirada integral brinda lecciones útiles para mejorar la coordinación.

Cabe precisar que se ha fundamentado en el aporte teórico de Turdimatova, et al. (2022) estos autores plantean una perspectiva del catastro como sistema integral para la gestión territorial, que compila y sistematiza información completa y actualizada de cada propiedad en cuanto a características físicas, titularidad, gravámenes y valor. Más allá de un mero registro, estos datos ofrecen aplicaciones técnicas y estratégicas indispensables para las autoridades en diversas materias. De esta manera, un catastro íntegro y actualizado continuamente se convierte en una poderosa herramienta auxiliar para la función pública. La precisión y riqueza de sus datos sustentan una mejor planificación y control territorial, al facilitar proyecciones sobre usos del suelo, tendencias del mercado inmobiliario, necesidades de la población, entre otros aspectos relevantes para un desarrollo sostenible.

Asimismo, en la perspectiva de Agustina y Handayani (2023) la creciente despersonalización de los servicios ante los avances tecnológicos, hace que la empatía se transforma en un factor diferenciador cada vez más valorado por los usuarios en su experiencia con las organizaciones. Más que la ejecución rutinaria de ciertos protocolos sin rostro humano, los pequeños detalles que reconocen al cliente, sus preferencias y necesidades particulares generan un vínculo emocional memorable y perciben a la empresa como cercana y dedicada a las personas. Esta cultura de empatía también mejora significativamente el compromiso y la motivación interna de los equipos.

Desde la perspectiva del investigador, estos estudios resaltan la complejidad y la interconexión entre diversos aspectos de la gestión catastral y su impacto en la calidad del servicio. Dado que la gestión catastral no solo es una tarea

administrativa, sino que también es un componente vital que influye en la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la organización. Los hallazgos de EMAPA San Martín, junto con los estudios comparativos, sugieren que una gestión catastral eficiente y adaptada, combinada con un enfoque empático hacia el servicio al cliente, puede resultar en una experiencia significativamente mejorada para los usuarios, lo que a su vez conduce a una mayor rentabilidad y sostenibilidad organizacional.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe una asociación clara y significativa entre la gestión catastral y la calidad del servicio proporcionado por EMAPA San Martín en el transcurso del año 2023, esta relación se sustenta en hallazgos estadísticos que revelaron un p-valor inferior a 0,01, lo que confirma la solidez de la conexión. Además, el análisis de correlación mediante la prueba Rho de Spearman arrojó un coeficiente de 0,663, indicando una relación sustancial entre ambas variables, donde, se encontró también un coeficiente R² de 0,549, lo que sugiere que aproximadamente el 54.9% de la variabilidad en la calidad del servicio puede ser atribuida a la gestión catastral.
- 6.2.** La gestión catastral de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín durante el año 2023 presentó un nivel alto según el 57% con tendencia a media según el 28% de los participantes debiéndose principalmente a que, la percepción de una distribución justa y equilibrada de las responsabilidades laborales ayuda el desarrollo profesional de los colaboradores les permitire explorar y potenciar plenamente sus habilidades.
- 6.3.** La calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín durante el año 2023 presentó un nivel alto con el 59%, según tendencia a medio con el 22 %, observándose que, no existe una brecha entre las expectativas generadas y la entrega efectiva de servicios, ya que siempre se cumplen las garantías y promesas hechas a los usuarios, además, la disposición del personal para abordar las necesidades e inquietudes de los usuarios es consistente, lo que resulta en una atención óptima.
- 6.4.** Las dimensiones de la gestión catastral presentaron una relación significativa y positiva con la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín durante el año 2023, al haber obtenido un valor de p de 0,000, menor que 0,01, para todas las relaciones y coeficientes de correlación, que fueron superiores a 0,634.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Se sugiere a la Oficina de Recursos Humanos fortalecer la implementación de programas continuos de formación y capacitación para el personal en gestión catastral. Esto incluye actualizar y diversificar sus conocimientos en tecnologías emergentes y metodologías eficientes. Asimismo, es crucial revisar periódicamente y mejorar los sistemas de información catastral para asegurar no solo su precisión y accesibilidad, sino también su adaptabilidad a los cambios futuros en el campo.
- 7.2.** Se recomienda a la Gerencia Comercial desarrollar e implementar un sistema de retroalimentación adaptable a las necesidades y expectativas de los usuarios en la gestión catastral. Para esto, es fundamental diseñar encuestas de satisfacción detalladas y accesibles, establecer buzones de sugerencias de fácil acceso y mantener canales de comunicación abiertos, como líneas directas de atención al cliente y plataformas en línea interactivas, asegurando una interacción constante con los usuarios para mejorar continuamente los servicios catastrales ofrecidos.
- 7.3.** A la Oficina de Atención al Cliente, se recomienda impulsar una cultura organizacional enfocada en la atención al cliente y la mejora continua. Es esencial que los líderes comuniquen y ejemplifiquen la importancia de estos valores, promoviendo programas de capacitación en atención al cliente y resolución de problemas, es necesario, recoger sugerencias, reconocer las aportaciones del personal, y establecer objetivos claros y medibles en cuanto a la calidad para guiar y evaluar el desempeño.
- 7.4.** Se insta a la Gerencia Comercial a fomentar la colaboración entre las oficinas involucradas en la gestión catastral, asegurando su integración efectiva para la mejora de la calidad del servicio. Es recomendable organizar reuniones periódicas interdepartamentales para el intercambio de conocimientos y experiencias en gestión catastral, y formar equipos

interdisciplinarios enfocados en identificar y solucionar áreas de mejora, coordinando esfuerzos para implementar cambios que beneficien la calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Adizovna, E. D. (2023). Distinctive features of the german cadastral system. *Models and methods for increasing the efficiency of innovative research*, 2(20), 178-182. Retrieved from <https://interonconf.org/index.php/ger/article/download/2044/1842>
- Agus, B., & Hidayat, S. (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 6(9), 330-341. Retrieved from https://ijebmr.com/uploads/pdf/archivepdf/2022/IJEBMR_1048.pdf
- Agustina, R., & Handayani, S. (2023). HHC RSPP Patient Satisfaction and the Impact of Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsiveness. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(2), 799-810. Retrieved from <https://journal.formosapublisher.org/index.php/eajmr/article/view/3032>
- Akampwera, A., & Nyaga, J. (2020). Administration and management: A determinant organizational efficiency and progress. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 1(24), 326-335. Retrieved from <https://eprajournals.com/IJSR/article/2640/abstract>
- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total quality management & business excellence*, 31(3), 342-352. doi:<https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Alexiev, A., Janssen, M., & Hertog, P. d. (2018). The Moderating Role of Tangibility in Synchronous Innovation in Services. *Journal of Product Innovation Management*, 35(5), 682-700. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/jpim.12459>
- AlOmari, F. (2021). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries. *Measuring Business Excellence*, 25(4), 407-420. doi: <https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0104>
- Alvarado, J., & Marrache, I. (2020). Agua y Saneamiento en el Perú: Estado, retos y reflexiones. *Revista De Derecho Administrativo*, 1(19), 383-410. Retrieved from

- <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/24314>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Arequipa: Biblioteca Nacional del Perú. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/350072286_TECNICAS_E_INSTUMENTOS_DE_INVESTIGACION_CIENTIIFICA/link/604f8431458515e8344a4467/download
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. (Primera ed.). Enfoques Consulting. Retrieved from https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Astley, W. G. (2019). Administrative science as socially constructed truth. *Postmodern management theory*, 3-19. Retrieved from <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429431678-1/administrative-science-socially-constructed-truth-graham-astley>
- Atehortúa, L. (2021). *Propuesta de Gestión de la Innovación Tecnológica en la administración de la tierra bajo la norma ISO 19152:2012 LADM COL. Estudio de Caso: Catastro Medellín*. [Estudio de Postgrado, ITM – Institución Universitaria]. Retrieved from https://repositorio.itm.edu.co/bitstream/handle/20.500.12622/5584/LuzJeanette_AtehortuaGoez_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ávila, F., Zambrano, K., Mendoza, K., & Párraga, L. (2023). Administrative Management, Importance For The Microenterprise. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 1(1), 1401-1411. Retrieved from <https://www.pnrjournal.com/index.php/home/article/view/7000>
- Baber, H. (2019). E-SERVQUAL and Its Impact on the Performance of Islamic Banks in Malaysia from the Customer's Perspective. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB)*, 6(1), 169-175. doi:<https://doi.org/10.13106/jafeb.2019.vol6.no1.169>
- Bahadur, W., Aziz, S., & Zulfiqar, S. (2018). Effect of employee empathy on customer satisfaction and loyalty during employee–customer interactions: The mediating role of customer affective commitment and perceived service

- quality. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1-21. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1080/23311975.2018.1491780>
- Barusman, A. R. (2019). The effect of security, service quality, operations and information management, reliability & trustworthiness on e-loyalty moderated by customer satisfaction on the online shopping website. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(6), 586-594. Retrieved from <https://core.ac.uk/reader/276648470>
- Bombard, Y., Baker, G. R., Orlando, E., Fancott, C., Bhatia, P., Casalino, S., & Pomey, M. P. (2018). Engaging patients to improve quality of care: a systematic review. *Implementation Science*, 13, 1-22. Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1186/s13012-018-0784-z>
- Bove, L. L. (2019). Empathy for service: benefits, unintended consequences, and future research agenda. *Journal of Services Marketing*, 33(1), 31-43. doi:<https://doi.org/10.1108/JSM-10-2018-0289>
- Bryson, J. M., Edwards, L. H., & Van Slyke, D. M. (2018). Getting strategic about strategic planning research. *Public management review*, 20(3), 317-339. doi:<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1285111>
- Burgos, J., & Rodríguez, S. (2018). Catastro como instrumento para el desarrollo territorial. *Revista de Ingeniería*, 1(46), 32-39. Retrieved from <https://revistas.uniandes.edu.co/index.php/rdi/article/view/7445/7802>
- Buuveibaatar, M., Lee, K., & Lee, W. (2022). Implementation of the LADM-Based Cadastral Model for Mongolia towards Transition to a 3D Cadastre. *Land*, 11(11), 1-18. doi:<https://doi.org/10.3390/land11112014>
- Cadet, F., & Sainfort, F. (2023). Service quality in health care: empathy as a double-edged sword in the physician–patient relationship. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 17(1), 115-131. doi:<https://doi.org/10.1108/IJPHM-09-2021-0092>
- Calderón, D., & Quispe, G. (2022). Calidad de servicio e imagen corporativa de una empresa de transporte público individual tacneña durante la COVID-19. *Economía & Negocios*, 4(2), 80-100. Retrieved from <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1243/1790>
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Guayaquil: Universidad

- Internacional del Ecuador. Retrieved from <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Castro, A., Parra, E., & Arango, I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. *Working Paper ESACE*, 1(8), 1-38. Retrieved from <https://osf.io/zxyq2>
- Chamoly, K., & Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 377-403. Retrieved from <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239/318>
- Cifuentes, A. (2019). Tendencias en metodología de investigación en Psicoterapia: Una aproximación epistemométrica. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(2), 201-210. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/679/67962600002/html/>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC. (2018). *RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0126-2017/UCV*. Universidad César Vallejo, Lima. Retrieved from <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Cooperación Suiza . (2020, julio 13). *Listos para el cambio: EMAPA San Martín en camino hacia un futuro con una mejor atención al usuario*. Retrieved from <https://www.cooperacionsuiza.pe/listos-para-el-cambio-emapa-san-martin-en-camino-hacia-un-futuro-con-una-mejor-atencion-al-usuario/>
- Cruz, R. M., Fernández, V. D., Rodríguez, V. H., Espinoza, J. L., & Escalante, M. R. (2022). Administrative management in the collection of property tax in the municipality of Condorcanqui, Peru. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4), 108-121. doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i4.438>
- Deniz, V., Kayalık, M., Kırtıloğlu, O. S., & Polat, Z. A. (2023). The public-private partnership (PPP) in the provision of land registry and cadastre services in Türkiye. *Advanced Land Management*, 3(1), 41–53. Retrieved from <https://publish.mersin.edu.tr/index.php/alm/article/view/887>

- Encomendero, D., Melgar, C., Pretell, V., & Rodríguez, S. (2022). Modelo de planeamiento integral para la articulación del plan estratégico, plan operativo y presupuesto anual en una cooperativa cafetalera. *Revista Amazónica De Ciencias Económicas*, 1(1), 1-9. Retrieved from <https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/race/article/view/286>
- Escareño, B., Cervantes, K., & Muñoz, G. (2021). Diseño de un instrumento que identifique bajo la percepción del empleado el desarrollo del proceso administrativo de una PyME. *Vinculatégica EFAN*, 7(2), 415-426. Retrieved from <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/112>
- Espinoza, R., & Vilca, R. (2019). Calidad de servicio en los proyectos inmobiliarios y la rentabilidad de las empresas constructoras en el distrito de El Tambo Huancayo-2018. *Visionarios en ciencia y tecnología*, 4(2), 72-77. Retrieved from <https://revistas.uoosevelt.edu.pe/index.php/VISCT/article/view/13>
- Fernández, C. (2023). *Catastro urbano y calidad de vida en el distrito de San José de Sisa, San Martín – 2022*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106735>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*, 31(4), 27-34. Retrieved from <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/9542#page=1>
- Ganahreh, E. A., Bello, B., & Abdullah, F. (2018). The impact of administrative control on employees performance: evidence from industrial companies in Jordan. *International Journal of Accounting, Finance and Business*, 3(10), 52-66. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Bunyamin-Bello/publication/338421436_THE_IMPACT_OF_ADMINISTRATIVE_CONTROL_ON_EMPLOYEES'_PERFORMANCE_EVIDENCE_FROM_INDUSTRIAL_COMPANIES_IN_JORDAN/links/5e1402b4a6fdcc28375dbe42/THE-IMPACT-OF-ADMINISTRATIVE-CONTROL-ON-EM
- Gandrita, D. (2023). Improving Strategic Planning: The Crucial Role of Enhancing Relationships between Management Levels. *Administrative Sciences*, 13(21), 1-25. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2076-3387/13/10/211>

- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. Retrieved from <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Gantassi, R., Ben, B., Cheikhrouhou, O., El Khediri, S., & Hasnaoui, S. (2021). Optimizing quality of service of clustering protocols in large-scale wireless sensor networks with mobile data collector and machine learning. *Security and Communication Networks*, 2021, 1-12. doi:<https://doi.org/10.1155/2021/5531185>
- Guillén, J. (2020). Los enfoques de investigación a partir de la teoría del conocimiento. *Ciencia, Cultura y Sociedad*, 6(1), 62-72. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/347642312_Los_enfoques_de_la_investigacion_a_partir_de_la_Teoria_del_conocimiento
- Gupta, A., Dhiman, N., Yousaf, A., & Arora, N. (2021). Social comparison and continuance intention of smart fitness wearables: An extended expectation confirmation theory perspective. *Behaviour & Information Technology*, 40(13), 1341-1354. doi:<https://doi.org/10.1080/0144929X.2020.1748715>
- Gurinovich, A. G., Lapina, M. A., & Lapin, A. V. (2020). Administrative and legal aspects of management risks in the economic sphere. *Revista Quaestio Iuris*, 13(3), 1325-1347. doi:<https://doi.org/10.12957/rqi.2020.55749>
- Hadiyat, M., Wahyudi, R., Herowati, S., & Herowati, E. (2019). Quality and Reliability Engineering in Service Industry: A Proposed Alternative Improvement Framework. *IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering*, 528. Retrieved from [/https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/528/1/012076/pdf](https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/528/1/012076/pdf)
- Huang, Q., Cui, Y., Liu, X., & Liang, X. (2019). Analysis of administrative management and operation cost in china's maritime shipping market. *Journal of Coastal Research*, 94, 398-405. doi:<https://doi.org/10.2112/SI94-080.1>
- Idayati, I., Mara, I., Aprianto, R., & Suwarno, A. (2020). The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation through Dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance (TERRA). *SRIWIJAYA INTERNATIONAL*

- JOURNAL OF DYNAMIC ECONOMICS AND BUSINESS*, 4(3), 241-252.
Retrieved from <https://sijdeb.unsri.ac.id/index.php/SIJDEB/article/view/213>
- Jameel, A. S., Hamdi, S. S., Karem, M. A., & Raewf, M. B. (2021). E-Satisfaction based on E-service Quality among university students. *Journal of Physics: Conference Series*, 1804(1), 12039. doi:<https://doi.org/10.1088/1742-6596/1804/1/012039>
- Jukka, T. (2023). Does business strategy and management control system fit determine performance? *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(3), 659-678. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/IJPPM-11-2020-0584>
- Kokhanovskaya, I. I., Fatykhova, A. L., Khachatryan, A. A., & Khachatryan, K. S. (2019). Questions of the estimation of efficiency of public administration in modern conditions. *SHS Web of Conferences*, 62, 2002. doi:<https://doi.org/10.1051/shsconf/20196202002>
- Lai, P. L., Jang, H., Fang, M., & Peng, K. (2022). Determinants of customer satisfaction with parcel locker services in last-mile logistics. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 38(1), 25-30. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2021.11.002>
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64, 101487. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101487>
- Lü, G., Batty, M., Strobl, J., Lin, H., Zhu, A. X., & Chen, M. (2019). Reflections and speculations on the progress in Geographic Information Systems (GIS): a geographic perspective. *International journal of geographical information science*, 33(2), 346-367. doi:<https://doi.org/10.1080/13658816.2018.1533136>
- Malikhah, I. (2021). An Effect of Planning, Organizing, Staffing, Leading and Controlling of Operational Leadership. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(3), 4643-4652. Retrieved from <https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/2247>
- Martini, L. K., Suardana, I. B., & Astawa, I. N. (2018). Dimension effect of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, leadership towards

- employee satisfaction. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 5(2), 210-215. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/230598191.pdf>
- Mayner, W. G., Marshall, W., Albantakis, L., Findlay, G., Marchman, R., & Tononi, G. (2018). PyPhi: A toolbox for integrated information theory. *PLoS computational biology*, 14(7), 1006343. Retrieved from <https://journals.plos.org/ploscompbiol/article?id=10.1371/journal.pcbi.1006343>
- Moafi, F., Kazemi, F., Samiei Siboni, F., & Alimoradi, Z. (2018). The relationship between food security and quality of life among pregnant women. *BMC pregnancy and childbirth*, 18, 1-9. doi:<https://doi.org/10.1186/s12884-018-1947-2>
- Muhammad, H., Beurekat, M., & Kumba, D. (2023). The Influence of Reliability, Responsibility, Assurance, Empathy and Physical Evidence on Customer Satisfaction with Disabilities at Tangerang Station. *Syntax Admiration*, 4(5), 843-856. Retrieved from <https://jurnalsyntaxadmiration.com/index.php/jurnal/article/view/895>
- Muneer, A. S., Sayl, K. N., & Kamel, A. H. (2020). Modeling of runoff in the arid regions using remote sensing and geographic information system (GIS). *International Journal of Design & Nature and Ecodynamics*, 15(5), 691-700. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Ammar-Kamel/publication/346006990_Modeling_of_Runoff_in_the_Arid_Regions_Using_Remote_Sensing_and_Geographic_Information_System_GIS/links/5fb55ba6a6fdccf76868d9c1/Modeling-of-Runoff-in-the-Arid-Regions-Using-Remote-Sen
- Murray, J., Elms, J., & Curran, M. (2019). Examining empathy and responsiveness in a high-service context. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 47(12), 1364-1378. doi:<https://doi.org/10.1108/IJRDM-01-2019-0016>
- Nguyen, Q., Nisar, T. M., Knox, D., & Prabhakar, G. P. (2018). Understanding customer satisfaction in the UK quick service restaurant industry: The influence of the tangible attributes of perceived service quality. *British Food Journal*, 120(6), 1207-1222. doi:<https://doi.org/10.1108/BFJ-08-2017-0449>

- Păunescu, V., Iliescu, A. I., Călin, M. C., Sălăgean, T., Kohli, D., Nap, M. E., & Şuba, E. E. (2023). A quality assessment of the Romanian National Program of Systematic Land Registration the point of view of local cadastral offices directors. *Survey Review*, 1-16. doi:<https://doi.org/10.1080/00396265.2023.2233825>
- Pazmiño, W., Merchan, V., & Zambrano, D. (2021). Strategic planning process as a management tool in a changing financial and business environment. *Universidad, ciencia y tecnología*, 25(111), 05-13. Retrieved from <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/510/955>
- Pérez, F. W. (2023). Nuevo modelo de gestión catastral en Colombia: Herramienta para generar nuevas oportunidades de crecimiento económico. *Revista Estrategia Organizacional*, 12(1), 103-122. Retrieved from <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-estrategica-organizacio/article/view/6900/6150>
- Polat, Z. A., & Alkan, M. (2020). The role of government in land registry and cadastre service in Turkey: Towards a government 3.0 perspective. *Land Use Policy*, 92, 104500. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2020.104500>
- Quiroz, T. (2023). *Gestión de la firma digital y gestión administrativa catastral en la municipalidad distrital de Morales, San Martín - 2023*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120920>
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4(2), 38-41. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Ramya-N/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS/links/5cd9afb2a6fdccc9ddaa6156/SERVICE-QUALITY-AND-ITS-DIMENSIONS.pdf
- Ravenna, P. (2022). *Gestión catastral y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2022*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95466>

- Rehman, A., Abbas, M., Ahmad, F., & Khan, S. (2023). How Tourist Experience Quality, Perceived Price Reasonableness and Regenerative Tourism Involvement Influence Tourist Satisfaction: A Study of Ha'il Region, Saudi Arabia. *Sustainability*, 15(1340), 1-27. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/2/1340>
- Reid, A., Ringel, E., & Pendleton, S. (2023). Transparency reports as CSR reports: motives, stakeholders, and strategies. *Social responsibility journal*. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SRJ-03-2023-0134/full/html>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926989>
- Román, C. (2022). Proceso administrativo en el marco de la emergencia sanitaria por la covid-19 en la Municipalidad Distrital de Oropesa, provincia de Quispicanchi, 2021. *Revista Científica Disciplinarias*, 1(1), 200-214. Retrieved from <https://iisunsa.com/index.php/Inicio/article/view/32/77>
- Rosas, A., Rojas, G., & Herrera, E. (2018). *Modernización del catastro en el Perú: Creación del organismo técnico especializado- Ente rector del sistema nacional catastral*. [Tesis de maestría. Universidad del Pacífico]. Retrieved from https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2077/Alfredo_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1
- Samillan, D. (2020). Modelo para la gestión del servicio de catastro en la municipalidad de Reque. *ZHOECOEN*, 12(1), 26-37. Retrieved from <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1243/1074>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Retrieved from <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sangaiah, A. K., Bian, G. B., Bozorgi, S. M., Suraki, M. Y., Hosseinabadi, A. A., & Shareh, M. B. (2020). A novel quality-of-service-aware web services

- composition using biogeography-based optimization algorithm. *Soft Computing*, 24, 8125-8137. doi:<https://doi.org/10.1007/s00500-019-04266-y>
- Sarker, I. (2021). Deep Learning: A Comprehensive Overview on Techniques, Taxonomy, Applications and Research Directions. *Computer Science*, 2(1), 1-20. Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1007/s42979-021-00815-1>
- Sharifi, A., & Khavarian, A. R. (2020). The COVID-19 pandemic: Impacts on cities and major lessons for urban planning, design, and management. *Science of the total environment*, 749, 142391. doi:<https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2020.142391>
- Sinnaiah, T., Adam, S., & Mahadi, B. (2023). A strategic management process: the role of decision-making style and organisational performance. *Journal of Work-Applied Management*, 15(1), 37-50. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/JWAM-10-2022-0074>
- Solovyova, O. A. (2019). Participatory Management as a Special Administrative and Legal Regime of Business Activity. *Actual Problems of Russian Law*, 9, 80-89. doi:<https://doi.org/10.17803/1994-1471.2019.106.9.080-089>
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93-106. Retrieved from <https://goldenratio.id/index.php/grmapb/article/view/103>
- Turdimatova, G. M., Turdimatov, N. A., Abduraupov, S. P., & Khakimova, K. R. (2022). Improving the organization of topographic and geodetic works in the cadastral service. *International Journal of Advance Scientific Research*, 2(4), 1-6. doi:<https://doi.org/10.37547/ijasr-02-04-01>
- Umans, T., Smith, E., Andersson, W., & Planken, W. (2020). Top management teams' shared leadership and ambidexterity: The role of management control systems. *International Review of Administrative Sciences*, 86(3), 444-462. doi:<https://doi.org/10.1177/0020852318783539>
- Valenzo, M. A., Lázaro, D. A., & Martínez, J. A. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *Dyna*, 86(211), 64-74. Retrieved from

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0012-73532019000400064&script=sci_arttext&tlng=en

- Vásquez, K., & Farje, J. (2021). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales Y Humanidades*, 3(3), 60-66. Retrieved from <https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649>
- Vu, T. (2021). *Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction*. Unversity of Northampton. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.6084/m9.figshare.17089454>
- Wang, S., & Zhou, X. (2019). New Insights into Organization Structure and Business Process: An Integrative Point of View. *Open Journal of Business and Management*, 7(4), 1953-1961. Retrieved from <https://doi.org/10.4236/ojbm.2019.74134>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión catastral	Corresponde a una disciplina multifacética que aborda de manera integral la administración de propiedades inmobiliarias, involucra una serie de procesos, actividades y técnicas administrativas (Buuveibaatar et al., 2022).	Conjunto de procesos, actividades y técnicas administrativas para la gestión catastral; la variable se medirá, mediante las dimensiones de planeación, organización, dirección y control (Buuveibaatar et al., 2022).	Planeación	Definición de las metas	Ordinal
				Establecimiento de estrategias	
				Desarrollo de planes con información catastral	
			Organización	División del trabajo	
				Coordinación	
				Recursos y actividades	
			Dirección	Toma de decisiones	
				Comunicación	
				Supervisión	
			Control	Establecimiento de estándares	
				Medición de resultados	
				Retroalimentación	
Calidad de servicio	Corresponde al estándar de excelencia que satisface o excede las expectativas del cliente; no sólo se mide por la eficiencia en la ejecución, sino también por la atención integral que recibe el cliente (Ganga et al., 2019).	Permite la contrastación de las expectativas del cliente en función del servicio recibido por parte de los mismos; la variable se medirá mediante las dimensiones de: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, tangibilidad y empatía (Ganga et al., 2019).	Confiabilidad	Garantía	Ordinal
				Cumplimiento del servicio	
				Información clara	
			Capacidad de respuesta	Voluntad	
				Atención rápida	
				Solución de problemas	
			Seguridad	Servicio adecuado	
				Confianza	
				Comportamiento	
			Tangibilidad	Instalaciones físicas	
				Equipamiento	
				Apariencia	
Empatía	Atención personalizada				
	Cortesía				
	Respeto				

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Técnicas e instrumentos													
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de la gestión catastral de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023? - ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023? - ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023? 	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre la gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de la gestión catastral de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023. - Identificar el nivel de la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023. - Definir la relación entre las dimensiones de gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023. 	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>Existe relación positiva entre la gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nivel de la gestión catastral de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023, es alto. - El nivel de la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023, es alto. - Existe relación positiva entre las dimensiones de la gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa EMAPA San Martín, 2023. 	<p>Técnica</p> <p>Para la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Para la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario.</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Tipo de estudio</p> <p>Es de tipo básica</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Es no experimental, cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional y corte transversal.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>O1: Gestión catastral</p> <p>O2: Calidad de servicio</p> <p>r: relación</p>	<p>Población:</p> <p>Para la presente investigación la población estará conformada por 192 trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín.</p> <p>Muestra:</p> <p>Conformada por 54 trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, seleccionada mediante un muestreo no probabilístico.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión catastral</td> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td>Confiability</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Tangibilidad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión catastral	Planeación	Organización	Dirección	Control	Calidad de servicio	Confiability	Capacidad de respuesta	Seguridad	Tangibilidad	Empatía
Variables	Dimensiones															
Gestión catastral	Planeación															
	Organización															
	Dirección															
	Control															
Calidad de servicio	Confiability															
	Capacidad de respuesta															
	Seguridad															
	Tangibilidad															
	Empatía															

Instrumentos de recolección de datos

Variable I. Gestión catastral

Me es grato presentarme ante usted, con un cordial saludo, agradecido de antemano por su participación en este estudio, mi persona **Jairo Bartra Rojas** con código de matrícula **Nro. 7000003966** 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 "**Gestión catastral y calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 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.

Buen día estimado(a), actualmente estoy realizando una investigación, por lo cual solicito su colaboración respondiendo cada pregunta presentada basándose en su propia perspectiva y objetividad.

Sexo: _____

Área de trabajo: _____

Por favor marque con una (X) según corresponda, los ítems en una escala del 1 al 5 indican lo siguiente:

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

D	N	Ítems	1	2	3	4	5
Planeación	1	¿Considera que las metas establecidas en su trabajo son claras y bien definidas?					
	2	¿Cree que la definición de metas en su puesto de trabajo alinea sus esfuerzos diarios con los objetivos generales de la empresa?					
	3	¿Considera que las estrategias establecidas en su trabajo le facilitan la consecución de los objetivos propuestos?					
	4	¿Cree que las estrategias definidas para su área de trabajo son adecuadas para enfrentar los desafíos actuales del mercado?					
	5	¿Piensa que la información catastral utilizada en su trabajo es esencial para desarrollar planes eficientes y efectivos?					
	6	¿Cree que su trabajo se beneficia significativamente de contar con planes desarrollados a partir de información catastral precisa y actualizada?					
Organización	7	¿Cree que la división del trabajo en su área es justa y permite un desempeño eficiente de las tareas?					
	8	¿Considera que la división del trabajo potencia sus habilidades y contribuye a su desarrollo profesional?					
	9	¿Piensa que la coordinación entre los distintos equipos o departamentos es fluida y efectiva?					
	10	¿Cree que las tareas coordinadas entre áreas mejoran el resultado final de los proyectos?					
	11	¿Considera que los recursos proporcionados en su trabajo son adecuados y suficientes para realizar sus actividades?					

	12	¿Cree que la gestión de recursos y actividades en su área es eficaz para alcanzar los objetivos propuestos?					
Dirección	13	¿Piensa que el proceso de toma de decisiones en su trabajo es participativo y considera las opiniones de todos los involucrados?					
	14	¿Cree que las decisiones tomadas en su área responden adecuadamente a las necesidades y desafíos actuales?					
	15	¿Considera que la comunicación en su equipo de trabajo es clara y permite una comprensión efectiva de las tareas y objetivos?					
	16	¿Cree que existe una comunicación abierta que fomenta el feedback y la mejora continua en su trabajo?					
	17	¿Piensa que la supervisión en su área contribuye a la mejora de la calidad del trabajo y al logro de los objetivos?					
	18	¿Cree que la supervisión es respetuosa y busca el desarrollo profesional de los empleados?					
Control	19	¿Considera que los estándares establecidos en su trabajo son claros y contribuyen a la excelencia operativa?					
	20	¿Cree que estos estándares se alinean con las expectativas y necesidades del mercado actual?					
	21	¿Piensa que las herramientas y métodos utilizados para medir resultados en su trabajo son precisos y objetivos?					
	22	¿Cree que la medición de resultados permite identificar áreas de mejora y potenciar los logros obtenidos?					
	23	¿Considera que la retroalimentación recibida en su trabajo es constructiva y contribuye a su crecimiento profesional?					
	24	¿Cree que la retroalimentación es una práctica frecuente y valorada en su equipo o departamento?					

Variable II calidad de servicio

Buen día estimado(a), actualmente estoy realizando una investigación, por lo cual solicito su colaboración respondiendo cada pregunta presentada basándose en su propia perspectiva y objetividad.

Sexo: _____

Área de trabajo: _____

Por favor marque con una (X) según corresponda, los de ítem en una escala del 1 al 5 indican lo siguiente:

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

D	N	Ítems	1	2	3	4	5
Confiabilidad	1	¿Considera que los servicios ofrecidos cuentan con una garantía adecuada y confiable?					
	2	¿Cree que la garantía proporcionada respalda la calidad del servicio adquirido?					
	3	¿Piensa que la empresa siempre cumple con lo prometido en términos de servicios ofrecidos?					
	4	¿Considera que el nivel de compromiso de la empresa hacia el cumplimiento del servicio es alto y constante?					
	5	¿Cree que la información proporcionada sobre los productos o servicios es clara y comprensible?					
	6	¿Piensa que la empresa hace un esfuerzo por asegurar que los clientes comprendan toda la información relevante?					
Capacidad de respuesta	7	¿Considera que el personal muestra siempre voluntad y disposición para atender sus necesidades o inquietudes?					
	8	¿Cree que la empresa demuestra una genuina voluntad de mejorar y adaptarse a las necesidades del cliente?					
	9	¿Piensa que la respuesta y atención de la empresa ante sus solicitudes es siempre rápida y oportuna?					
	10	¿Considera que la velocidad de atención al cliente es uno de los puntos fuertes de la empresa?					
	11	¿Cree que la empresa tiene una capacidad efectiva para solucionar problemas o inconvenientes que puedan surgir?					
	12	¿Piensa que, ante un problema, la empresa se muestra proactiva y busca la mejor solución para el cliente?					
Seguridad	13	¿Considera que el servicio proporcionado por la empresa se adecua eficazmente a sus necesidades y expectativas?					
	14	¿Cree que el nivel de servicio ofrecido siempre se alinea con los estándares y promesas de la empresa?					
	15	¿Siente que puede confiar plenamente en la empresa y en los servicios que ofrece?					
	16	¿Piensa que la empresa es transparente y honesta en sus interacciones con los clientes?					

	17	¿Considera que el comportamiento de los empleados de la empresa es siempre profesional y adecuado?					
	18	¿Cree que el comportamiento de los empleados refleja positivamente la imagen y valores de la empresa?					
Tangibilidad	19	¿Piensa que las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas y facilitan una buena experiencia al cliente?					
	20	¿Considera que las instalaciones de la empresa están siempre limpias, ordenadas y en buen estado?					
	21	¿Cree que el equipamiento utilizado por la empresa es moderno y adecuado para ofrecer un servicio de calidad?					
	22	¿Piensa que la empresa invierte regularmente en la actualización y mejora de su equipamiento?					
	23	¿Considera que la apariencia general de los empleados y de las instalaciones refleja profesionalismo y cuidado?					
	24	¿Cree que la apariencia de la empresa está en línea con los estándares y expectativas del sector al que pertenece?					
Empatía	25	¿Siente que la empresa ofrece una atención personalizada y atiende sus necesidades individuales?					
	26	¿Piensa que la empresa hace esfuerzos genuinos para comprender y adaptarse a las particularidades de cada cliente?					
	27	¿Considera que los empleados de la empresa siempre se comportan con cortesía y amabilidad?					
	28	¿Cree que la cortesía es una característica definitoria del servicio proporcionado por la empresa?					
	29	¿Siente que la empresa y sus empleados siempre tratan a los clientes con el máximo respeto?					
	30	¿Considera que el respeto hacia los clientes es un valor fundamental y evidente en todas las interacciones con la empresa?					

Consentimiento Informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gestión catastral y calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023.

Investigador (a): Bartra Rojas Jairo

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Gestión catastral y calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023", cuyo objetivo es establecer la relación entre la gestión catastral y la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de 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.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el contexto local en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA, San Martín, han demostrado incumplimientos en el servicio ofrecido, además no ofrecen una información clara y mucho menos se nota voluntad y atención rápida hacia los pobladores para solucionar los problemas, lo cual ha incrementado la desconfianza ante las instalaciones físicas, el equipamiento y la apariencia de la empresa, disminuyendo así la calidad del servicio ofrecido; es posible que los problemas mencionados anteriormente estén relacionados con una gestión catastral que no sea del todo eficiente. Esta situación podría influir en la empresa si es que no se están estableciendo metas de manera clara y si las estrategias implementadas no se alinean proporcionalmente con los objetivos que buscan alcanzar.

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 recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gestión catastral y calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 05 minutos y se realizará en el ambiente de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martín, 2023. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Obligatorio a partir de 18 años*



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 Bartra Rojas Jairo, email: Jair.bartra.rojas@gmail.com y docentes asesores Dr. Saavedra Sandoval, Renan y Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: David García Namay

Fecha y hora: 29 de diciembre de 2023 hora: 15:36 pm

Firma:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

**Obligatorio a partir de 18 años*

Validación de Instrumentos (Por los expertos)



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario N°01 Gestión catastral

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
D1: Planeación														
01	¿Considera que las metas establecidas en su trabajo son claras y bien definidas?				X				X					X
02	¿Cree que la definición de metas en su puesto de trabajo alinea sus esfuerzos diarios con los objetivos generales de la empresa?				X				X					X
03	¿Considera que las estrategias establecidas en su trabajo le facilitan la consecución de los objetivos propuestos?			X					X					X
04	¿Cree que las estrategias definidas para su área de trabajo son adecuadas para enfrentar los desafíos actuales del mercado?			X					X			X		
05	¿Piensa que la información catastral utilizada en su trabajo es esencial para desarrollar planes eficientes y efectivos?				X				X					X
06	¿Cree que su trabajo se beneficia significativamente de contar con planes desarrollados a partir de información catastral precisa y actualizada?				X			X						X
D2: Organización														
01	¿Cree que la división del trabajo en su área es justa y permite un desempeño eficiente de las tareas?				X				X					X
02	¿Considera que la división del trabajo potencia sus habilidades y contribuye a su desarrollo profesional?				X				X			X		
03	¿Piensa que la coordinación entre los distintos equipos o departamentos es fluida y efectiva?				X			X						X
04	¿Cree que las tareas coordinadas entre áreas mejoran el resultado final de los proyectos?			X					X					X
05	¿Considera que los recursos proporcionados en su trabajo son adecuados y suficientes para realizar sus actividades?				X				X					X
06	¿Cree que la gestión de recursos y actividades en su área es eficaz para alcanzar los objetivos propuestos?				X				X					X
D3: Dirección														
01	¿Piensa que el proceso de toma de decisiones en su trabajo es participativo y considera las opiniones de todos los involucrados?				X				X					X
02	¿Cree que las decisiones tomadas en su área responden adecuadamente a las necesidades y desafíos actuales?			X					X			X		
03	¿Considera que la comunicación en su equipo de trabajo es clara y permite una comprensión efectiva de las tareas y objetivos?				X				X					X
04	¿Cree que existe una comunicación abierta que fomenta el feedback y la mejora continua en su trabajo?				X			X						X
05	¿Piensa que la supervisión en su área contribuye a la mejora de la calidad del trabajo y al logro de los objetivos?				X				X					X
06	¿Cree que la supervisión es respetuosa y busca el desarrollo profesional de los empleados?			X					X					X
D4: Control														

01	¿Considera que los estándares establecidos en su trabajo son claros y contribuyen a la excelencia operativa?				X				X				X
02	¿Cree que estos estándares se alinean con las expectativas y necesidades del mercado actual?				X				X			X	
03	¿Piensa que las herramientas y métodos utilizados para medir resultados en su trabajo son precisos y objetivos?				X			X					X
04	¿Cree que la medición de resultados permite identificar áreas de mejora y potenciar los logros obtenidos?			X					X				X
05	¿Considera que la retroalimentación recibida en su trabajo es constructiva y contribuye a su crecimiento profesional?				X				X				X
06	¿Cree que la retroalimentación es una práctica frecuente y valorada en su equipo o departamento?				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

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

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023



 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario N°02 Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	D1: Confiabilidad													
01	¿Considera que los servicios ofrecidos cuentan con una garantía adecuada y confiable?				X			X					X	
02	¿Cree que la garantía proporcionada respalda la calidad del servicio adquirido?				X			X					X	
03	¿Piensa que la empresa siempre cumple con lo prometido en términos de servicios ofrecidos?				X			X					X	
04	¿Considera que el nivel de compromiso de la empresa hacia el cumplimiento del servicio es alto y constante?			X				X					X	
05	¿Cree que la información proporcionada sobre los productos o servicios es clara y comprensible?				X			X			X			
06	¿Piensa que la empresa hace un esfuerzo por asegurar que los clientes comprendan toda la información relevante?				X		X						X	
	D2: Capacidad de respuesta													
01	¿Considera que el personal muestra siempre voluntad y disposición para atender sus necesidades o inquietudes?				X		X						X	
02	¿Cree que la empresa demuestra una genuina voluntad de mejorar y adaptarse a las necesidades del cliente?				X			X					X	
03	¿Piensa que la respuesta y atención de la empresa ante sus solicitudes es siempre rápida y oportuna?			X				X			X			
04	¿Considera que la velocidad de atención al cliente es uno de los puntos fuertes de la empresa?				X			X					X	
05	¿Cree que la empresa tiene una capacidad efectiva para solucionar problemas o inconvenientes que puedan surgir?				X			X					X	
06	¿Piensa que, ante un problema, la empresa se muestra proactiva y busca la mejor solución para el cliente?				X		X				X			
	D3: Seguridad													
01	¿Considera que el servicio proporcionado por la empresa se adecua eficazmente a sus necesidades y expectativas?				X		X						X	
02	¿Cree que el nivel de servicio ofrecido siempre se alinea con los estándares y promesas de la empresa?				X			X					X	
03	¿Siente que puede confiar plenamente en la empresa y en los servicios que ofrece?			X				X			X			
04	¿Piensa que la empresa es transparente y honesta en sus interacciones con los clientes?				X			X					X	
05	¿Considera que el comportamiento de los empleados de la empresa es siempre profesional y adecuado?				X			X					X	
05	¿Cree que el comportamiento de los empleados refleja positivamente la imagen y valores de la empresa?				X			X			X			

06	¿Considera que el servicio proporcionado por la empresa se adecua eficazmente a sus necesidades y expectativas?			X					X				X
D4: Tangibilidad													
01	¿Piensa que las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas y facilitan una buena experiencia al cliente?				X				X				X
02	¿Considera que las instalaciones de la empresa están siempre limpias, ordenadas y en buen estado?				X			X				X	
03	¿Cree que el equipamiento utilizado por la empresa es moderno y adecuado para ofrecer un servicio de calidad?				X			X					X
04	¿Piensa que la empresa invierte regularmente en la actualización y mejora de su equipamiento?			X					X				X
05	¿Considera que la apariencia general de los empleados y de las instalaciones refleja profesionalismo y cuidado?				X				X				X
06	¿Cree que la apariencia de la empresa está en línea con los estándares y expectativas del sector al que pertenece?				X				X			X	
D5: Empatía													
01	¿Siente que la empresa ofrece una atención personalizada y atiende sus necesidades individuales?				X				X			X	
02	¿Piensa que la empresa hace esfuerzos genuinos para comprender y adaptarse a las particularidades de cada cliente?				X				X				X
03	¿Considera que los empleados de la empresa siempre se comportan con cortesía y amabilidad?			X					X				X
04	¿Cree que la cortesía es una característica definitoria del servicio proporcionado por la empresa?				X			X					X
05	¿Siente que la empresa y sus empleados siempre tratan a los clientes con el máximo respeto?				X				X				X
06	¿Considera que el respeto hacia los clientes es un valor fundamental y evidente en todas las interacciones con la empresa?				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

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

Tarapoto, 13 de noviembre de 2023



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario N°01 Gestión catastral

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
D1: Planeación														
01	¿Considera que las metas establecidas en su trabajo son claras y bien definidas?				X				X				X	
02	¿Cree que la definición de metas en su puesto de trabajo alinea sus esfuerzos diarios con los objetivos generales de la empresa?				X				X				X	
03	¿Considera que las estrategias establecidas en su trabajo le facilitan la consecución de los objetivos propuestos?				X				X				X	
04	¿Cree que las estrategias definidas para su área de trabajo son adecuadas para enfrentar los desafíos actuales del mercado?			X					X			X		
05	¿Piensa que la información catastral utilizada en su trabajo es esencial para desarrollar planes eficientes y efectivos?				X				X				X	
06	¿Cree que su trabajo se beneficia significativamente de contar con planes desarrollados a partir de información catastral precisa y actualizada?				X				X				X	
D2: Organización														
01	¿Cree que la división del trabajo en su área es justa y permite un desempeño eficiente de las tareas?				X				X				X	
02	¿Considera que la división del trabajo potencia sus habilidades y contribuye a su desarrollo profesional?				X				X			X		
03	¿Piensa que la coordinación entre los distintos equipos o departamentos es fluida y efectiva?				X				X				X	
04	¿Cree que las tareas coordinadas entre áreas mejoran el resultado final de los proyectos?			X					X				X	
05	¿Considera que los recursos proporcionados en su trabajo son adecuados y suficientes para realizar sus actividades?				X				X				X	
06	¿Cree que la gestión de recursos y actividades en su área es eficaz para alcanzar los objetivos propuestos?				X				X				X	
D3: Dirección														
01	¿Piensa que el proceso de toma de decisiones en su trabajo es participativo y considera las opiniones de todos los involucrados?				X				X				X	
02	¿Cree que las decisiones tomadas en su área responden adecuadamente a las necesidades y desafíos actuales?				X				X				X	
03	¿Considera que la comunicación en su equipo de trabajo es clara y permite una comprensión efectiva de las tareas y objetivos?				X				X				X	
04	¿Cree que existe una comunicación abierta que fomenta el feedback y la mejora continua en su trabajo?				X			X					X	
05	¿Piensa que la supervisión en su área contribuye a la mejora de la calidad del trabajo y al logro de los objetivos?				X				X				X	
06	¿Cree que la supervisión es respetuosa y busca el desarrollo profesional de los empleados?				X				X				X	
D4: Control														

01	¿Considera que los estándares establecidos en su trabajo son claros y contribuyen a la excelencia operativa?				X				X				X
02	¿Cree que estos estándares se alinean con las expectativas y necesidades del mercado actual?				X				X				X
03	¿Piensa que las herramientas y métodos utilizados para medir resultados en su trabajo son precisos y objetivos?				X				X				X
04	¿Cree que la medición de resultados permite identificar áreas de mejora y potenciar los logros obtenidos?				X				X				X
05	¿Considera que la retroalimentación recibida en su trabajo es constructiva y contribuye a su crecimiento profesional?				X				X				X
06	¿Cree que la retroalimentación es una práctica frecuente y valorada en su equipo o departamento?				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): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Flores Vela Heber Alfonso** DNI: 70170468
Especialidad del validador: **Maestro en Ingeniería Civil con Mención en Dirección de Empresas de la Construcción**

Juan Guerra, 13 de noviembre de 2023

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

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

³Relevancia: 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



Ing. Heber Alfonso Flores Vela
MAESTRO EN INGENIERÍA CIVIL CON
MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS
DE LA CONSTRUCCIÓN

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario N°02 Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	D1: Confiabilidad													
01	¿Considera que los servicios ofrecidos cuentan con una garantía adecuada y confiable?				X			X					X	
02	¿Cree que la garantía proporcionada respalda la calidad del servicio adquirido?				X				X				X	
03	¿Piensa que la empresa siempre cumple con lo prometido en términos de servicios ofrecidos?				X				X				X	
04	¿Considera que el nivel de compromiso de la empresa hacia el cumplimiento del servicio es alto y constante?				X				X				X	
05	¿Cree que la información proporcionada sobre los productos o servicios es clara y comprensible?				X				X			X		
06	¿Piensa que la empresa hace un esfuerzo por asegurar que los clientes comprendan toda la información relevante?				X			X					X	
	D2: Capacidad de respuesta													
01	¿Considera que el personal muestra siempre voluntad y disposición para atender sus necesidades o inquietudes?				X			X					X	
02	¿Cree que la empresa demuestra una genuina voluntad de mejorar y adaptarse a las necesidades del cliente?				X				X				X	
03	¿Piensa que la respuesta y atención de la empresa ante sus solicitudes es siempre rápida y oportuna?				X				X				X	
04	¿Considera que la velocidad de atención al cliente es uno de los puntos fuertes de la empresa?				X				X				X	
05	¿Cree que la empresa tiene una capacidad efectiva para solucionar problemas o inconvenientes que puedan surgir?				X				X				X	
06	¿Piensa que, ante un problema, la empresa se muestra proactiva y busca la mejor solución para el cliente?				X			X				X		
	D3: Seguridad													
01	¿Considera que el servicio proporcionado por la empresa se adecua eficazmente a sus necesidades y expectativas?				X			X					X	
02	¿Cree que el nivel de servicio ofrecido siempre se alinea con los estándares y promesas de la empresa?				X				X				X	
03	¿Siente que puede confiar plenamente en la empresa y en los servicios que ofrece?				X				X				X	
04	¿Piensa que la empresa es transparente y honesta en sus interacciones con los clientes?				X				X				X	
05	¿Considera que el comportamiento de los empleados de la empresa es siempre profesional y adecuado?				X				X				X	
05	¿Cree que el comportamiento de los empleados refleja positivamente la imagen y valores de la empresa?				X				X				X	

06	¿Considera que el servicio proporcionado por la empresa se adecua eficazmente a sus necesidades y expectativas?			X					X				X	
D4: Tangibilidad														
01	¿Piensa que las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas y facilitan una buena experiencia al cliente?				X				X				X	
02	¿Considera que las instalaciones de la empresa están siempre limpias, ordenadas y en buen estado?				X				X			X	X	
03	¿Cree que el equipamiento utilizado por la empresa es moderno y adecuado para ofrecer un servicio de calidad?				X				X				X	
04	¿Piensa que la empresa invierte regularmente en la actualización y mejora de su equipamiento?			X					X				X	
05	¿Considera que la apariencia general de los empleados y de las instalaciones refleja profesionalismo y cuidado?				X				X				X	
06	¿Cree que la apariencia de la empresa está en línea con los estándares y expectativas del sector al que pertenece?				X				X			X		
D5: Empatía														
01	¿Siente que la empresa ofrece una atención personalizada y atiende sus necesidades individuales?				X				X			X		
02	¿Piensa que la empresa hace esfuerzos genuinos para comprender y adaptarse a las particularidades de cada cliente?				X				X				X	
03	¿Considera que los empleados de la empresa siempre se comportan con cortesía y amabilidad?				X				X				X	
04	¿Cree que la cortesía es una característica definitoria del servicio proporcionado por la empresa?				X			X	X				X	
05	¿Siente que la empresa y sus empleados siempre tratan a los clientes con el máximo respeto?				X				X				X	
06	¿Considera que el respeto hacia los clientes es un valor fundamental y evidente en todas las interacciones con la empresa?				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): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Flores Vela Heber Alfonso** **DNI: 70170468**
 Especialidad del validador: **Maestro en Ingeniería Civil con Mención en Dirección de Empresas de la Construcción**

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

Juan Guerra, 12 de junio de 2023



Ing. Heber Alfonso Flores Vela
MAESTRO EN INGENIERÍA CIVIL CON
MENCION EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS
DE LA CONSTRUCCIÓN

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario N°01 Gestión catastral

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
D1: Planeación														
01	¿Considera que las metas establecidas en su trabajo son claras y bien definidas?				X				X				X	
02	¿Cree que la definición de metas en su puesto de trabajo alinea sus esfuerzos diarios con los objetivos generales de la empresa?				X				X				X	
03	¿Considera que las estrategias establecidas en su trabajo le facilitan la consecución de los objetivos propuestos?				X				X				X	
04	¿Cree que las estrategias definidas para su área de trabajo son adecuadas para enfrentar los desafíos actuales del mercado?			X					X			X		
05	¿Piensa que la información catastral utilizada en su trabajo es esencial para desarrollar planes eficientes y efectivos?				X				X				X	
06	¿Cree que su trabajo se beneficia significativamente de contar con planes desarrollados a partir de información catastral precisa y actualizada?				X			X					X	
D2: Organización														
01	¿Cree que la división del trabajo en su área es justa y permite un desempeño eficiente de las tareas?				X				X				X	
02	¿Considera que la división del trabajo potencia sus habilidades y contribuye a su desarrollo profesional?				X				X			X		
03	¿Piensa que la coordinación entre los distintos equipos o departamentos es fluida y efectiva?				X			X					X	
04	¿Cree que las tareas coordinadas entre áreas mejoran el resultado final de los proyectos?			X					X				X	
05	¿Considera que los recursos proporcionados en su trabajo son adecuados y suficientes para realizar sus actividades?				X				X				X	
06	¿Cree que la gestión de recursos y actividades en su área es eficaz para alcanzar los objetivos propuestos?				X				X				X	
D3: Dirección														
01	¿Piensa que el proceso de toma de decisiones en su trabajo es participativo y considera las opiniones de todos los involucrados?				X				X				X	
02	¿Cree que las decisiones tomadas en su área responden adecuadamente a las necesidades y desafíos actuales?				X				X			X		
03	¿Considera que la comunicación en su equipo de trabajo es clara y permite una comprensión efectiva de las tareas y objetivos?				X				X				X	
04	¿Cree que existe una comunicación abierta que fomenta el feedback y la mejora continua en su trabajo?				X			X					X	
05	¿Piensa que la supervisión en su área contribuye a la mejora de la calidad del trabajo y al logro de los objetivos?				X				X				X	
06	¿Cree que la supervisión es respetuosa y busca el desarrollo profesional de los empleados?			X					X				X	
D4: Control														

01	¿Considera que los estándares establecidos en su trabajo son claros y contribuyen a la excelencia operativa?				X				X				X	
02	¿Cree que estos estándares se alinean con las expectativas y necesidades del mercado actual?				X				X			X		
03	¿Piensa que las herramientas y métodos utilizados para medir resultados en su trabajo son precisos y objetivos?				X			X					X	
04	¿Cree que la medición de resultados permite identificar áreas de mejora y potenciar los logros obtenidos?			X					X				X	
05	¿Considera que la retroalimentación recibida en su trabajo es constructiva y contribuye a su crecimiento profesional?				X				X				X	
06	¿Cree que la retroalimentación es una práctica frecuente y valorada en su equipo o departamento?				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: Mtro. Burga López, Joaquin Rolando

DNI:47712695

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

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

Tarapoto, 14 de noviembre de 2023



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario N°02 Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	D1: Confiabilidad													
01	¿Considera que los servicios ofrecidos cuentan con una garantía adecuada y confiable?				X			X						X
02	¿Cree que la garantía proporcionada respalda la calidad del servicio adquirido?				X				X					X
03	¿Piensa que la empresa siempre cumple con lo prometido en términos de servicios ofrecidos?				X				X					X
04	¿Considera que el nivel de compromiso de la empresa hacia el cumplimiento del servicio es alto y constante?			X					X					X
05	¿Cree que la información proporcionada sobre los productos o servicios es clara y comprensible?				X				X			X		
06	¿Piensa que la empresa hace un esfuerzo por asegurar que los clientes comprendan toda la información relevante?				X			X						X
	D2: Capacidad de respuesta													
01	¿Considera que el personal muestra siempre voluntad y disposición para atender sus necesidades o inquietudes?				X			X						X
02	¿Cree que la empresa demuestra una genuina voluntad de mejorar y adaptarse a las necesidades del cliente?				X				X					X
03	¿Piensa que la respuesta y atención de la empresa ante sus solicitudes es siempre rápida y oportuna?			X					X			X		
04	¿Considera que la velocidad de atención al cliente es uno de los puntos fuertes de la empresa?				X				X					X
05	¿Cree que la empresa tiene una capacidad efectiva para solucionar problemas o inconvenientes que puedan surgir?				X				X					X
06	¿Piensa que, ante un problema, la empresa se muestra proactiva y busca la mejor solución para el cliente?				X			X				X		
	D3: Seguridad													
01	¿Considera que el servicio proporcionado por la empresa se adecua eficazmente a sus necesidades y expectativas?				X			X						X
02	¿Cree que el nivel de servicio ofrecido siempre se alinea con los estándares y promesas de la empresa?				X				X					X
03	¿Siente que puede confiar plenamente en la empresa y en los servicios que ofrece?			X					X			X		
04	¿Piensa que la empresa es transparente y honesta en sus interacciones con los clientes?				X				X					X
05	¿Considera que el comportamiento de los empleados de la empresa es siempre profesional y adecuado?				X				X					X

05	¿Cree que el comportamiento de los empleados refleja positivamente la imagen y valores de la empresa?			X				X			X	
06	¿Considera que el servicio proporcionado por la empresa se adecua eficazmente a sus necesidades y expectativas?		X					X				X
D4: Tangibilidad												
01	¿Piensa que las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas y facilitan una buena experiencia al cliente?			X				X				X
02	¿Considera que las instalaciones de la empresa están siempre limpias, ordenadas y en buen estado?			X			X				X	
03	¿Cree que el equipamiento utilizado por la empresa es moderno y adecuado para ofrecer un servicio de calidad?			X			X					X
04	¿Piensa que la empresa invierte regularmente en la actualización y mejora de su equipamiento?		X					X				X
05	¿Considera que la apariencia general de los empleados y de las instalaciones refleja profesionalismo y cuidado?			X				X				X
06	¿Cree que la apariencia de la empresa está en línea con los estándares y expectativas del sector al que pertenece?			X				X			X	
D5: Empatía												
01	¿Siente que la empresa ofrece una atención personalizada y atiende sus necesidades individuales?			X				X			X	
02	¿Piensa que la empresa hace esfuerzos genuinos para comprender y adaptarse a las particularidades de cada cliente?			X				X				X
03	¿Considera que los empleados de la empresa siempre se comportan con cortesía y amabilidad?		X					X				X
04	¿Cree que la cortesía es una característica definitoria del servicio proporcionado por la empresa?			X			X					X
05	¿Siente que la empresa y sus empleados siempre tratan a los clientes con el máximo respeto?			X				X				X
06	¿Considera que el respeto hacia los clientes es un valor fundamental y evidente en todas las interacciones con la empresa?			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: Mtro. Burga López, Joaquin Rolando

DNI: 47712695

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

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

Tarapoto, 14 de noviembre de 2023



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario N°01 Gestión catastral

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	D1: Planeación													
01	¿Considera que las metas establecidas en su trabajo son claras y bien definidas?				X				X				X	
02	¿Cree que la definición de metas en su puesto de trabajo alinea sus esfuerzos diarios con los objetivos generales de la empresa?				X			X				X		
03	¿Considera que las estrategias establecidas en su trabajo le facilitan la consecución de los objetivos propuestos?				X				X				X	
04	¿Cree que las estrategias definidas para su área de trabajo son adecuadas para enfrentar los desafíos actuales del mercado?				X				X			X		
05	¿Piensa que la información catastral utilizada en su trabajo es esencial para desarrollar planes eficientes y efectivos?				X			X				X		
06	¿Cree que su trabajo se beneficia significativamente de contar con planes desarrollados a partir de información catastral precisa y actualizada?				X			X					X	
	D2: Organización													
01	¿Cree que la división del trabajo en su área es justa y permite un desempeño eficiente de las tareas?				X				X				X	
02	¿Considera que la división del trabajo potencia sus habilidades y contribuye a su desarrollo profesional?				X				X			X		
03	¿Piensa que la coordinación entre los distintos equipos o departamentos es fluida y efectiva?				X			X				X		
04	¿Cree que las tareas coordinadas entre áreas mejoran el resultado final de los proyectos?				X				X				X	
05	¿Considera que los recursos proporcionados en su trabajo son adecuados y suficientes para realizar sus actividades?				X			X					X	
06	¿Cree que la gestión de recursos y actividades en su área es eficaz para alcanzar los objetivos propuestos?				X				X				X	
	D3: Dirección													
01	¿Piensa que el proceso de toma de decisiones en su trabajo es participativo y considera las opiniones de todos los involucrados?				X			X				X		
02	¿Cree que las decisiones tomadas en su área responden adecuadamente a las necesidades y desafíos actuales?				X				X				X	
03	¿Considera que la comunicación en su equipo de trabajo es clara y permite una comprensión efectiva de las tareas y objetivos?				X				X				X	
04	¿Cree que existe una comunicación abierta que fomenta el feedback y la mejora continua en su trabajo?				X			X					X	
05	¿Piensa que la supervisión en su área contribuye a la mejora de la calidad del trabajo y al logro de los objetivos?				X				X				X	
06	¿Cree que la supervisión es respetuosa y busca el desarrollo profesional de los empleados?				X				X			X		
	D4: Control													

01	¿Considera que los estándares establecidos en su trabajo son claros y contribuyen a la excelencia operativa?				X			X					X
02	¿Cree que estos estándares se alinean con las expectativas y necesidades del mercado actual?				X			X				X	
03	¿Piensa que las herramientas y métodos utilizados para medir resultados en su trabajo son precisos y objetivos?				X			X				X	
04	¿Cree que la medición de resultados permite identificar áreas de mejora y potenciar los logros obtenidos?				X			X				X	
05	¿Considera que la retroalimentación recibida en su trabajo es constructiva y contribuye a su crecimiento profesional?				X			X				X	
06	¿Cree que la retroalimentación es una práctica frecuente y valorada en su equipo o departamento?				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): Ninguno

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

Apellidos y nombres del juez validador: SALAS SAAVEDRA RENATO MARCELO DNI: 70989881

Especialidad del validador (a): MAESTRO EN INGENIERIA CIVIL CON MENCION EN DIRECCION DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCION

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

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

³Relevancia: 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

Tarapoto, 15 de 11 de 2023


 RENATO MARCELO SALAS SAAVEDRA
 INGENIERO CIVIL
 CIP N° 247006

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
 Cuestionario N°02 Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	D1: Confiabilidad													
01	¿Considera que los servicios ofrecidos cuentan con una garantía adecuada y confiable?				X			X					X	
02	¿Cree que la garantía proporcionada respalda la calidad del servicio adquirido?				X			X				X		
03	¿Piensa que la empresa siempre cumple con lo prometido en términos de servicios ofrecidos?				X			X				X		
04	¿Considera que el nivel de compromiso de la empresa hacia el cumplimiento del servicio es alto y constante?				X			X				X		
05	¿Cree que la información proporcionada sobre los productos o servicios es clara y comprensible?				X			X				X		
06	¿Piensa que la empresa hace un esfuerzo por asegurar que los clientes comprendan toda la información relevante?				X			X				X		
	D2: Capacidad de respuesta													
01	¿Considera que el personal muestra siempre voluntad y disposición para atender sus necesidades o inquietudes?				X			X				X		
02	¿Cree que la empresa demuestra una genuina voluntad de mejorar y adaptarse a las necesidades del cliente?				X			X				X		
03	¿Piensa que la respuesta y atención de la empresa ante sus solicitudes es siempre rápida y oportuna?				X			X				X		
04	¿Considera que la velocidad de atención al cliente es uno de los puntos fuertes de la empresa?				X			X				X		
05	¿Cree que la empresa tiene una capacidad efectiva para solucionar problemas o inconvenientes que puedan surgir?				X			X				X		
06	¿Piensa que, ante un problema, la empresa se muestra proactiva y busca la mejor solución para el cliente?				X			X				X		
	D3: Seguridad													
01	¿Considera que el servicio proporcionado por la empresa se adecua eficazmente a sus necesidades y expectativas?				X			X				X		
02	¿Cree que el nivel de servicio ofrecido siempre se alinea con los estándares y promesas de la empresa?				X			X				X		
03	¿Siente que puede confiar plenamente en la empresa y en los servicios que ofrece?				X			X				X		
04	¿Piensa que la empresa es transparente y honesta en sus interacciones con los clientes?				X			X				X		
05	¿Considera que el comportamiento de los empleados de la empresa es siempre profesional y adecuado?				X			X				X		


 RENATO MARCELO SALAS SAAVEDRA
 INGENIERO CIVIL
 CIP N° 247006

05	¿Cree que el comportamiento de los empleados refleja positivamente la imagen y valores de la empresa?				X			X			X
06	¿Considera que el servicio proporcionado por la empresa se adecua eficazmente a sus necesidades y expectativas?				X			X		X	
D4: Tangibilidad											
01	¿Piensa que las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas y facilitan una buena experiencia al cliente?				X			X		X	
02	¿Considera que las instalaciones de la empresa están siempre limpias, ordenadas y en buen estado?				X		X				X
03	¿Cree que el equipamiento utilizado por la empresa es moderno y adecuado para ofrecer un servicio de calidad?				X			X			X
04	¿Piensa que la empresa invierte regularmente en la actualización y mejora de su equipamiento?				X			X		X	
05	¿Considera que la apariencia general de los empleados y de las instalaciones refleja profesionalismo y cuidado?				X			X			X
06	¿Cree que la apariencia de la empresa está en línea con los estándares y expectativas del sector al que pertenece?				X		X				X
D5: Empatía											
01	¿Siente que la empresa ofrece una atención personalizada y atiende sus necesidades individuales?				X			X			X
02	¿Piensa que la empresa hace esfuerzos genuinos para comprender y adaptarse a las particularidades de cada cliente?				X			X			X
03	¿Considera que los empleados de la empresa siempre se comportan con cortesía y amabilidad?				X		X			X	
04	¿Cree que la cortesía es una característica definitoria del servicio proporcionado por la empresa?				X			X			X
05	¿Siente que la empresa y sus empleados siempre tratan a los clientes con el máximo respeto?				X		X				X
06	¿Considera que el respeto hacia los clientes es un valor fundamental y evidente en todas las interacciones con la empresa?				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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------


 RENATO MARCELO SALAS SAAVEDRA
 INGENIERO CIVIL
 CIP N° 247006

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

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

Apellidos y nombres del juez validador: RENATO MARCELO SALAS SAAVEDRA DNI: 70989881

Especialidad del validador (a): MAESTRO EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN

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

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

³Relevancia: 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


Tarapoto, 15 de 11 de 2023


RENATO MARCELO SALAS SAAVEDRA
INGENIERO CIVIL
CIP N° 247006

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Cuestionario N°01 Gestión catastral

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
D1: Planeación														
01	¿Considera que las metas establecidas en su trabajo son claras y bien definidas?				4				4				4	
02	¿Cree que la definición de metas en su puesto de trabajo alinea sus esfuerzos diarios con los objetivos generales de la empresa?				4				4				4	
03	¿Considera que las estrategias establecidas en su trabajo le facilitan la consecución de los objetivos propuestos?				4				4				4	
04	¿Cree que las estrategias definidas para su área de trabajo son adecuadas para enfrentar los desafíos actuales del mercado?				4				4				4	
05	¿Piensa que la información catastral utilizada en su trabajo es esencial para desarrollar planes eficientes y efectivos?				4				4				4	
06	¿Cree que su trabajo se beneficia significativamente de contar con planes desarrollados a partir de información catastral precisa y actualizada?				4				4				4	
D2: Organización														
01	¿Cree que la división del trabajo en su área es justa y permite un desempeño eficiente de las tareas?				4				4				4	
02	¿Considera que la división del trabajo potencia sus habilidades y contribuye a su desarrollo profesional?				4				4				4	
03	¿Piensa que la coordinación entre los distintos equipos o departamentos es fluida y efectiva?				4				4				4	
04	¿Cree que las tareas coordinadas entre áreas mejoran el resultado final de los proyectos?				4				4				4	
05	¿Considera que los recursos proporcionados en su trabajo son adecuados y suficientes para realizar sus actividades?				4				4			3		
06	¿Cree que la gestión de recursos y actividades en su área es eficaz para alcanzar los objetivos propuestos?				4				4				4	
D3: Dirección														
01	¿Piensa que el proceso de toma de decisiones en su trabajo es participativo y considera las opiniones de todos los involucrados?				4				4				4	
02	¿Cree que las decisiones tomadas en su área responden adecuadamente a las necesidades y desafíos actuales?				4				4				4	
03	¿Considera que la comunicación en su equipo de trabajo es clara y permite una comprensión efectiva de las tareas y objetivos?				4				4				4	
04	¿Cree que existe una comunicación abierta que fomenta el feedback y la mejora continua en su trabajo?				4				4				4	
05	¿Piensa que la supervisión en su área contribuye a la mejora de la calidad del trabajo y al logro de los objetivos?				4				4			3		
06	¿Cree que la supervisión es respetuosa y busca el desarrollo profesional de los empleados?				4				4			3		
D4: Control														


MABEL ALLISON LLONTOP RAMIREZ
INGENIERO CIVIL
CIP. N° 253208

01	¿Considera que los estándares establecidos en su trabajo son claros y contribuyen a la excelencia operativa?				4				4				4
02	¿Cree que estos estándares se alinean con las expectativas y necesidades del mercado actual?				4				4				4
03	¿Piensa que las herramientas y métodos utilizados para medir resultados en su trabajo son precisos y objetivos?				4				4				4
04	¿Cree que la medición de resultados permite identificar áreas de mejora y potenciar los logros obtenidos?				4				4				4
05	¿Considera que la retroalimentación recibida en su trabajo es constructiva y contribuye a su crecimiento profesional?				4				4				4
06	¿Cree que la retroalimentación es una práctica frecuente y valorada en su equipo o departamento?				4				4				4

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): Ninguno Existe Suficiencia para aplicarse los ítems

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

Apellidos y nombres del juez validador: Llontop Ramirez, Mabel, Allison DNI: 73963833

Especialidad del validador (a): Maestra en Ingeniería Civil con Mención en Dirección de Empresas de la Construcción.

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

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

³Relevancia: 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

Tarapoto, 14 de 11 de 2023



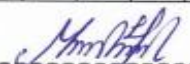
 MABEL ALLISON LLONTOP RAMIREZ
 INGENIERO CIVIL
 CIP. N° 253208

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario N°02 Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	D1: Confiabilidad													
01	¿Considera que los servicios ofrecidos cuentan con una garantía adecuada y confiable?				4				4					4
02	¿Cree que la garantía proporcionada respalda la calidad del servicio adquirido?				4				4					4
03	¿Piensa que la empresa siempre cumple con lo prometido en términos de servicios ofrecidos?				4				4					4
04	¿Considera que el nivel de compromiso de la empresa hacia el cumplimiento del servicio es alto y constante?				4				4					4
05	¿Cree que la información proporcionada sobre los productos o servicios es clara y comprensible?				4				4			3		
06	¿Piensa que la empresa hace un esfuerzo por asegurar que los clientes comprendan toda la información relevante?				4				4					4
	D2: Capacidad de respuesta													
01	¿Considera que el personal muestra siempre voluntad y disposición para atender sus necesidades o inquietudes?				4				4					4
02	¿Cree que la empresa demuestra una genuina voluntad de mejorar y adaptarse a las necesidades del cliente?				4				4					4
03	¿Piensa que la respuesta y atención de la empresa ante sus solicitudes es siempre rápida y oportuna?				4				4					4
04	¿Considera que la velocidad de atención al cliente es uno de los puntos fuertes de la empresa?				4				4			3		
05	¿Cree que la empresa tiene una capacidad efectiva para solucionar problemas o inconvenientes que puedan surgir?				4				4					4
06	¿Piensa que, ante un problema, la empresa se muestra proactiva y busca la mejor solución para el cliente?				4				4					4
	D3: Seguridad													
01	¿Considera que el servicio proporcionado por la empresa se adecua eficazmente a sus necesidades y expectativas?				4				4					4
02	¿Cree que el nivel de servicio ofrecido siempre se alinea con los estándares y promesas de la empresa?				4				4					4
03	¿Siente que puede confiar plenamente en la empresa y en los servicios que ofrece?				4				4					4
04	¿Piensa que la empresa es transparente y honesta en sus interacciones con los clientes?				4				4					4
05	¿Considera que el comportamiento de los empleados de la empresa es siempre profesional y adecuado?				4				4					4



MABEL ALLISON LLONTOP RAMIREZ
 INGENIERO CIVIL
 CIP. N° 253208

05	¿Cree que el comportamiento de los empleados refleja positivamente la imagen y valores de la empresa?				4				4			4	
06	¿Considera que el servicio proporcionado por la empresa se adecua eficazmente a sus necesidades y expectativas?				4				4			3	
D4: Tangibilidad													
01	¿Piensa que las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas y facilitan una buena experiencia al cliente?				4				4				4
02	¿Considera que las instalaciones de la empresa están siempre limpias, ordenadas y en buen estado?				4				4				4
03	¿Cree que el equipamiento utilizado por la empresa es moderno y adecuado para ofrecer un servicio de calidad?				4				4			3	
04	¿Piensa que la empresa invierte regularmente en la actualización y mejora de su equipamiento?				4				4				4
05	¿Considera que la apariencia general de los empleados y de las instalaciones refleja profesionalismo y cuidado?				4				4				4
06	¿Cree que la apariencia de la empresa está en línea con los estándares y expectativas del sector al que pertenece?				4				4				4
D5: Empatía													
01	¿Siente que la empresa ofrece una atención personalizada y atiende sus necesidades individuales?				4				4				4
02	¿Piensa que la empresa hace esfuerzos genuinos para comprender y adaptarse a las particularidades de cada cliente?				4				4				4
03	¿Considera que los empleados de la empresa siempre se comportan con cortesía y amabilidad?				4				4				4
04	¿Cree que la cortesía es una característica definitoria del servicio proporcionado por la empresa?				4				4				4
05	¿Siente que la empresa y sus empleados siempre tratan a los clientes con el máximo respeto?				4				4				4
06	¿Considera que el respeto hacia los clientes es un valor fundamental y evidente en todas las interacciones con la empresa?				4				4				4

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------



MABEL ALLISON LLANTOP RAMIREZ
INGENIERO CIVIL
CIP. N° 253208

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno Existe suficiencia para aplicarse los ítems

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

Apellidos y nombres del juez validador: Llontop Ramirez Mabel Allison DNI: 73963033

Especialidad del validador (a): Maestra en Ingeniería Civil con Mención en Dirección de Empresas de la Construcción.

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

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

³Relevancia: 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

Tarapoto, 17 de .11. de 2023



MABEL ALLISON LLONTOP RAMIREZ
INGENIERO CIVIL
CIP. N° 253208

Firma del experto informante

Variable: Calidad de servicio

		CLARIDAD						COHERENCIA						RELEVANCIA					
		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J1	J2	J3	J4	J5	J6
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
D2	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
	P11	4	4	4	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	3	3	3	4	4	4	3	3	3
D3	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P18	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
D4	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
	P21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
	P22	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
	P23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
D5	P25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	P26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P27	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
	P29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3

V de Aiken

0.95

Confiabilidad de los Instrumentos de investigación

Confiabilidad de muestra piloto

Tabla 10.

Resumen de procesamiento de casos instrumento 2

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Tabla 11.

Estadísticas de fiabilidad del instrumento 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	24

Tabla 12.

Estadísticas de total de elemento del instrumento 1

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	43.8667	192.878	0.828	0.950
VAR00002	43.8000	194.717	0.786	0.951
VAR00003	44.0333	193.413	0.815	0.950
VAR00004	43.8667	194.257	0.769	0.951
VAR00005	43.8333	194.902	0.800	0.950
VAR00006	43.9667	189.689	0.786	0.950
VAR00007	43.7000	192.286	0.686	0.952
VAR00008	43.8667	203.775	0.304	0.957
VAR00009	44.0000	201.172	0.405	0.955
VAR00010	43.9000	204.714	0.266	0.957
VAR00011	43.8333	198.351	0.528	0.954
VAR00012	43.9000	196.783	0.680	0.952
VAR00013	43.9667	196.102	0.720	0.951
VAR00014	43.8000	204.510	0.434	0.954
VAR00015	44.1333	197.499	0.729	0.951
VAR00016	43.7000	200.700	0.574	0.953
VAR00017	43.9333	193.306	0.818	0.950
VAR00018	43.8333	194.971	0.755	0.951
VAR00019	44.0333	193.413	0.815	0.950
VAR00020	43.8667	194.257	0.769	0.951

Prueba de confiabilidad de calidad del servicio

Tabla 13.

Resumen de procesamiento de casos instrumento 2

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Tabla 14.

Estadísticas de fiabilidad del instrumento 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	30

Tabla 15.

Estadísticas de total de elemento del instrumento 2

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2.Preg.01	55.1333	313.154	0.705	0.970
V2.Preg.02	55.2333	312.461	0.761	0.970
V2.Preg.03	55.0667	322.685	0.497	0.971
V2.Preg.04	55.4000	315.214	0.735	0.970
V2.Preg.05	54.9667	318.240	0.619	0.971
V2.Preg.06	55.2000	310.579	0.800	0.970
V2.Preg.07	55.1000	311.197	0.789	0.970
V2.Preg.08	55.3000	309.459	0.841	0.970
V2.Preg.09	55.1333	310.326	0.801	0.970
V2.Preg.10	55.1000	310.507	0.857	0.970
V2.Preg.11	55.2667	313.306	0.759	0.970
V2.Preg.12	55.3667	314.999	0.708	0.970
V2.Preg.13	55.2333	312.461	0.761	0.970
V2.Preg.14	55.0667	322.685	0.497	0.971
V2.Preg.15	55.4000	315.214	0.735	0.970
V2.Preg.16	54.9667	318.240	0.619	0.971
V2.Preg.17	54.9667	308.378	0.699	0.971
V2.Preg.18	55.1333	328.671	0.160	0.974
V2.Preg.19	55.0667	322.685	0.497	0.971
V2.Preg.20	55.4000	315.214	0.735	0.970
V2.Preg.21	54.9667	318.240	0.619	0.971
V2.Preg.22	55.2000	310.579	0.800	0.970
V2.Preg.23	55.1000	311.197	0.789	0.970
V2.Preg.24	55.3000	309.459	0.841	0.970

V2.Preg.25	55.1333	310.326	0.801	0.970
V2.Preg.26	55.1000	310.507	0.857	0.970
V2.Preg.27	55.3000	309.459	0.841	0.970
V2.Preg.28	55.1333	310.326	0.801	0.970
V2.Preg.29	55.1000	310.507	0.857	0.970
V2.Preg.30	55.1000	310.507	0.857	0.970

Confiabilidad de muestra total

Para garantizar la exactitud de los resultados, se realizaron pruebas estadísticas de fiabilidad de las variables analizadas hacia la muestra total en 192 trabajadores, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 16

Valor alfa de Cronbach de variable gestión catastral

Alfa de Cronbach	Suma de elementos
,982	24

Tabla 17

Visión general del procesamiento de casos

	Cantidad muestral	%
Casos		
Válido	192	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	192	100,0

De acuerdo a las presentes tablas 14 y 15, el coeficiente Cronbach de calidad de servicio fue de 0.982, ostentando ser fiable e igualmente ningún elemento será excluido, considerando todos para su aplicación.

Tabla 18

Valor alfa de Cronbach de variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	Suma de elementos
,986	30

Tabla 19*Visión general del procesamiento de casos*

		Cantidad muestral	%
Casos	Válido	192	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	192	100,0

De acuerdo a las presentes tablas 16 y 17, el coeficiente Cronbach de la satisfacción de los consumidores fue de 0.986, ostentando ser fiable e igualmente ningún elemento será excluido, considerando todos para su aplicación.

Base de datos estadístico muestra piloto

Variable: Gestión catastral

	PRG. 1	PRG. 2	PRG. 3	PRG. 4	PRG. 5	PRG. 6	PRG. 7	PRG. 8	PRG. 9	PRG. 10	PRG. 11	PRG. 12	PRG. 13	PRG. 14	PRG. 15	PRG. 16	PRG. 17	PRG. 18	PRG. 19	PRG. 20	PRG. 21	PRG. 22	PRG. 23	PRG. 24
Encuestado 1	2	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2
Encuestado 2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	2	2	3	1
Encuestado 3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2
Encuestado 4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 5	3	2	3	3	2	4	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	3	3	2	1	2	3
Encuestado 6	3	3	2	2	3	4	4	2	2	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	1	3	3
Encuestado 7	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Encuestado 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
Encuestado 9	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
Encuestado 10	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
Encuestado 11	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
Encuestado 12	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 13	2	3	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
Encuestado 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
Encuestado 15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
Encuestado 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
Encuestado 17	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
Encuestado 18	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3
Encuestado 19	1	2	1	2	2	1	4	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1
Encuestado 20	1	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1
Encuestado 21	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
Encuestado 22	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
Encuestado 23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
Encuestado 25	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Encuestado 26	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
Encuestado 27	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1
Encuestado 28	2	2	1	2	1	1	2	4	3	4	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2
Encuestado 29	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Encuestado 30	3	2	3	1	3	1	1	3	1	3	2	2	2	3	1	3	1	1	3	1	3	2	3	1

Variable: Calidad de servicio

	PR G. 1	PR G. 2	PR G. 3	PR G. 4	PR G. 5	PR G. 6	PR G. 7	PR G. 8	PR G. 9	PR G. 10	PR G. 11	PR G. 12	PR G. 13	PR G. 14	PR G. 15	PR G. 16	PR G. 17	PR G. 18	PR G. 19	PR G. 20	PR G. 21	PR G. 22	PR G. 23	PR G. 24	PR G. 25	PR G. 26	PR G. 27	PR G. 28	PR G. 29	PR G. 30	
Encuestado 1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	
Encuestado 2	3	1	1	2	3	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	3	1	1	2	1	1	2	2	
Encuestado 3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	
Encuestado 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado 5	2	2	1	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2	3	1	1	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	
Encuestado 6	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	4	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	
Encuestado 7	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
Encuestado 8	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado 9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1
Encuestado 10	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	
Encuestado 11	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
Encuestado 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 13	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	
Encuestado 14	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado 15	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado 16	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado 17	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	
Encuestado 18	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	
Encuestado 19	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	
Encuestado 20	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	

Encuestado 21	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado 22	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado 23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 24	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado 25	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
Encuestado 26	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	
Encuestado 27	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	
Encuestado 28	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	4	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1
Encuestado 29	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 30	3	2	3	1	3	1	1	3	1	3	2	2	2	3	1	3	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	1	3	3	

Base de datos de muestra total

Variable: Gestión catastral

	preg1	preg2	preg3	preg4	preg5	preg6	preg7	preg8	preg9	preg10	preg11	preg12	preg13	preg14	preg15	preg16	preg17	preg18	preg19	preg20	preg21	preg22	preg23	preg24	
Trabajador 1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Trabajador 2	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	
Trabajador 3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	
Trabajador 4	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	
Trabajador 5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	
Trabajador 6	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
Trabajador 7	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
Trabajador 8	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	
Trabajador 9	3	5	3	4	3	2	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	2	
Trabajador 10	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	3	2	3	3	
Trabajador 11	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	
Trabajador 12	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
Trabajador 13	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
Trabajador 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 15	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	
Trabajador 16	4	3	3	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	
Trabajador 17	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
Trabajador 18	5	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	
Trabajador 19	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	
Trabajador 20	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	4	2	3	3	3	3	
Trabajador 21	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Trabajador 22	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
Trabajador 23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
Trabajador 24	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
Trabajador 25	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	

Trabajador 26	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 27	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
Trabajador 28	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
Trabajador 29	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1
Trabajador 30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 31	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3
Trabajador 32	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3
Trabajador 33	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
Trabajador 34	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
Trabajador 35	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2
Trabajador 36	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
Trabajador 37	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
Trabajador 38	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	4
Trabajador 39	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2
Trabajador 40	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
Trabajador 41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 42	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
Trabajador 43	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Trabajador 44	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3
Trabajador 45	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	5	3	3
Trabajador 46	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2
Trabajador 47	4	3	5	4	4	5	5	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3
Trabajador 48	4	5	5	4	4	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3
Trabajador 49	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2
Trabajador 50	3	5	3	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4
Trabajador 51	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1
Trabajador 52	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3
Trabajador 53	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3
Trabajador 54	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2

Trabajador 55	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	3
Trabajador 56	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3
Trabajador 57	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
Trabajador 58	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
Trabajador 59	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
Trabajador 60	3	3	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4
Trabajador 61	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 62	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2
Trabajador 63	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
Trabajador 64	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3
Trabajador 65	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2
Trabajador 66	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	3	4	4
Trabajador 67	4	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5
Trabajador 68	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2
Trabajador 69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 71	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Trabajador 72	5	3	3	4	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4
Trabajador 73	5	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	3	5	4	4	4	3	3
Trabajador 74	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
Trabajador 75	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
Trabajador 76	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3
Trabajador 77	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
Trabajador 78	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
Trabajador 79	2	4	3	3	4	5	5	4	3	4	3	2	4	4	4	3	5	3	3	3	2	3	4	2
Trabajador 80	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
Trabajador 81	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2
Trabajador 82	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3
Trabajador 83	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2

Trabajador 84	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3
Trabajador 85	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4
Trabajador 86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 87	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
Trabajador 88	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	4	3	5	3	5	4	4	4
Trabajador 89	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4
Trabajador 90	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 91	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5
Trabajador 92	4	2	4	4	2	4	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	3	4	2	4	2
Trabajador 93	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4
Trabajador 94	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
Trabajador 95	5	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3
Trabajador 96	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
Trabajador 97	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	2	5	3	4	4
Trabajador 98	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	4	2	4	3	3	3	4	2
Trabajador 99	5	3	3	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5
Trabajador 100	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3
Trabajador 101	5	5	3	5	3	3	4	5	3	5	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
Trabajador 102	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3
Trabajador 103	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Trabajador 104	5	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4
Trabajador 105	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2
Trabajador 106	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Trabajador 107	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3
Trabajador 108	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	2
Trabajador 109	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2
Trabajador 110	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4
Trabajador 111	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3
Trabajador 112	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3

Trabajador 113	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	2
Trabajador 114	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2
Trabajador 115	5	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	3	5	4	3	4	3	5	5	3	5	3
Trabajador 116	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5
Trabajador 117	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
Trabajador 118	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4
Trabajador 119	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
Trabajador 120	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	4	4
Trabajador 121	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3
Trabajador 122	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	3
Trabajador 123	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	3	5	3	5	4	3	4	5	3
Trabajador 124	5	4	3	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
Trabajador 125	5	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
Trabajador 126	5	5	5	5	4	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5
Trabajador 127	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5
Trabajador 128	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
Trabajador 129	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 130	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	3	3	4	5	3	3	3	5	3	4	4	4	5	3
Trabajador 131	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	3
Trabajador 132	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	3	3	5	4
Trabajador 133	3	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	4	4	3	4	5
Trabajador 134	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4
Trabajador 135	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
Trabajador 136	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5
Trabajador 137	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
Trabajador 138	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
Trabajador 139	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3
Trabajador 140	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Trabajador 141	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5

Trabajador 142	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	3	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3
Trabajador 143	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
Trabajador 144	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5
Trabajador 145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4
Trabajador 146	5	4	4	5	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	3
Trabajador 147	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
Trabajador 148	3	4	5	3	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	5	5
Trabajador 149	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	5
Trabajador 150	3	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	3	3	5	5	4	3	5	4
Trabajador 151	3	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5
Trabajador 152	4	5	4	5	5	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	3	5	5
Trabajador 153	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4
Trabajador 154	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	5	5	4	4	3	5	3	3	3	4
Trabajador 155	5	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4
Trabajador 156	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4
Trabajador 157	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Trabajador 158	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
Trabajador 159	3	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3
Trabajador 160	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5
Trabajador 161	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	3	4	4	5	3	3	4	3	5	3
Trabajador 162	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5
Trabajador 163	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3
Trabajador 164	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4
Trabajador 165	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4
Trabajador 166	3	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
Trabajador 167	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4
Trabajador 168	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	5
Trabajador 169	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4
Trabajador 170	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5

Trabajador 171	5	4	3	3	4	3	3	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 172	3	5	4	5	3	3	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5
Trabajador 173	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
Trabajador 174	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3
Trabajador 175	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5
Trabajador 176	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4
Trabajador 177	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
Trabajador 178	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3
Trabajador 179	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4
Trabajador 180	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3
Trabajador 181	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3
Trabajador 182	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3
Trabajador 183	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4
Trabajador 184	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
Trabajador 185	5	5	3	4	4	5	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5
Trabajador 186	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	5	3	3
Trabajador 187	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5
Trabajador 188	4	3	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	4	3
Trabajador 189	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5
Trabajador 190	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Trabajador 191	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4
Trabajador 192	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	3	5	5	5	3	5	3	5	4

Trabajad or 22	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	5	5	4	4	
Trabajad or 23	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
Trabajad or 24	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
Trabajad or 25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Trabajad or 26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Trabajad or 27	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
Trabajad or 28	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Trabajad or 29	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	
Trabajad or 30	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Trabajad or 31	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
Trabajad or 32	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	
Trabajad or 33	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	
Trabajad or 34	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
Trabajad or 35	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	
Trabajad or 36	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	
Trabajad or 37	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	
Trabajad or 38	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	
Trabajad or 39	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4
Trabajad or 40	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3
Trabajad or 41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajad or 42	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	
Trabajad or 43	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
Trabajad or 44	3	5	4	4	5	5	3	5	3	3	5	5	4	4	3	5	3	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	

Trabajad or 45	5	5	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	
Trabajad or 46	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	
Trabajad or 47	4	5	4	4	3	5	3	3	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	
Trabajad or 48	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	5	5	4	5	3	3	5	4	3	4	4	3	
Trabajad or 49	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
Trabajad or 50	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	3	3	5	5	4	3	3	4	
Trabajad or 51	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
Trabajad or 52	5	4	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	5	4	
Trabajad or 53	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	
Trabajad or 54	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	5	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	
Trabajad or 55	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	5	5	4	4	5	3	
Trabajad or 56	4	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	
Trabajad or 57	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	3	2	4	4
Trabajad or 58	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	
Trabajad or 59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	
Trabajad or 60	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
Trabajad or 61	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	
Trabajad or 62	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	
Trabajad or 63	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	
Trabajad or 64	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	
Trabajad or 65	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	4	2	2	2	4	2	
Trabajad or 66	2	3	2	2	4	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	
Trabajad or 67	3	3	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4

Trabajad or 68	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	
Trabajad or 69	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	2	
Trabajad or 70	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	
Trabajad or 71	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3	
Trabajad or 72	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	
Trabajad or 73	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	5	3	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	3	
Trabajad or 74	4	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	
Trabajad or 75	5	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	4	
Trabajad or 76	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	
Trabajad or 77	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
Trabajad or 78	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	
Trabajad or 79	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3
Trabajad or 80	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	4	2	
Trabajad or 81	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	5	2	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
Trabajad or 82	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	2	
Trabajad or 83	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4
Trabajad or 84	3	5	4	5	4	3	5	3	3	4	5	5	3	3	5	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	4	
Trabajad or 85	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4
Trabajad or 86	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
Trabajad or 87	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	
Trabajad or 88	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	
Trabajad or 89	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	
Trabajad or 90	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	

Trabajad or 91	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	
Trabajad or 92	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	
Trabajad or 93	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	5	3	3	5	3	
Trabajad or 94	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	5	3	3	4	3	3	3	
Trabajad or 95	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Trabajad or 96	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3
Trabajad or 97	4	5	4	5	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	
Trabajad or 98	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
Trabajad or 99	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	
Trabajad or 100	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	
Trabajad or 101	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	
Trabajad or 102	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	
Trabajad or 103	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	
Trabajad or 104	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
Trabajad or 105	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	2	2	4	4	3	2	3	3	2	
Trabajad or 106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Trabajad or 107	4	2	2	2	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	2	2	2	3	2	3	
Trabajad or 108	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	
Trabajad or 109	4	3	4	2	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
Trabajad or 110	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
Trabajad or 111	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2
Trabajad or 112	4	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
Trabajad or 113	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	

Trabajad or 114	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	
Trabajad or 115	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	
Trabajad or 116	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	
Trabajad or 117	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	
Trabajad or 118	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	
Trabajad or 119	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
Trabajad or 120	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	
Trabajad or 121	3	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	
Trabajad or 122	3	5	3	3	4	4	5	5	5	3	5	3	3	5	3	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	3	
Trabajad or 123	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3
Trabajad or 124	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	5	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	
Trabajad or 125	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	3	4	5	
Trabajad or 126	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	
Trabajad or 127	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	
Trabajad or 128	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	4	4
Trabajad or 129	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	
Trabajad or 130	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	5	4	4	
Trabajad or 131	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	
Trabajad or 132	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	
Trabajad or 133	5	3	5	3	4	3	5	5	4	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	
Trabajad or 134	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	
Trabajad or 135	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	
Trabajad or 136	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	

Trabajad or 137	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	
Trabajad or 138	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5
Trabajad or 139	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	
Trabajad or 140	5	3	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	
Trabajad or 141	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	
Trabajad or 142	5	4	5	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	
Trabajad or 143	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	3	5	3	4	3	4	2	4	4	3	5	3	3	
Trabajad or 144	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	5	
Trabajad or 145	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	
Trabajad or 146	5	4	4	4	5	3	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	
Trabajad or 147	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	3	4	
Trabajad or 148	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
Trabajad or 149	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	
Trabajad or 150	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
Trabajad or 151	5	5	5	4	3	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	
Trabajad or 152	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	
Trabajad or 153	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	
Trabajad or 154	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	3	3	
Trabajad or 155	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	
Trabajad or 156	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5	3	3	4	5	3	
Trabajad or 157	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	
Trabajad or 158	3	5	3	5	4	3	3	3	3	5	3	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	
Trabajad or 159	3	5	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	

Trabajad or 160	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
Trabajad or 161	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	3	
Trabajad or 162	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
Trabajad or 163	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
Trabajad or 164	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	
Trabajad or 165	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	
Trabajad or 166	5	3	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
Trabajad or 167	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	
Trabajad or 168	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	
Trabajad or 169	4	5	5	4	3	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	
Trabajad or 170	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	
Trabajad or 171	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	
Trabajad or 172	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5
Trabajad or 173	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	5	4	
Trabajad or 174	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	
Trabajad or 175	5	5	3	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	
Trabajad or 176	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	
Trabajad or 177	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	
Trabajad or 178	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	
Trabajad or 179	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	
Trabajad or 180	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	
Trabajad or 181	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	3	5	5	4	3	5	3	3	
Trabajad or 182	5	4	5	3	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	5	4	

Trabajad or 183	4	4	5	5	4	3	4	3	3	5	3	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	
Trabajad or 184	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
Trabajad or 185	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	
Trabajad or 186	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	5	4	3	5	3	3	3	4	3	5	4	
Trabajad or 187	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
Trabajad or 188	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	5	4	5	
Trabajad or 189	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	
Trabajad or 190	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	
Trabajad or 191	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	
Trabajad or 192	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	

Base de datos estadísticos de la investigación

Variable: Gestión catastral

	Planificación						Organización						Dirección						Control					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
Participante 1	4	3	5	5	3	3	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
Participante 2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
Participante 3	3	4	2	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4
Participante 4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3
Participante 5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
Participante 6	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
Participante 7	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4
Participante 8	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
Participante 9	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	5
Participante 10	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	4	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3	4	3
Participante 11	5	5	5	3	5	3	5	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5
Participante 12	3	4	2	3	2	4	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	2	3
Participante 13	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2
Participante 14	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5
Participante 15	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3
Participante 16	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3
Participante 17	5	4	3	5	5	4	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	4	3
Participante 18	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4
Participante 19	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5
Participante 20	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Participante 21	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3
Participante 22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Participante 23	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4

Partecipante 24	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3
Partecipante 25	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5
Partecipante 26	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	
Partecipante 27	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
Partecipante 28	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1
Partecipante 29	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
Partecipante 30	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2
Partecipante 31	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
Partecipante 32	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1
Partecipante 33	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Partecipante 34	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1
Partecipante 35	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2
Partecipante 36	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Partecipante 37	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2
Partecipante 38	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
Partecipante 39	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1
Partecipante 40	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
Partecipante 41	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
Partecipante 42	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
Partecipante 43	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
Partecipante 44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Partecipante 45	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1
Partecipante 46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Partecipante 47	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2
Partecipante 48	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
Partecipante 49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
Partecipante 50	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1
Partecipante 51	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2

Variable: Calidad de servicio

	Confiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad						Tangibilidad						Empatía						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
Participante 1	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
Participante 2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
Participante 3	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	
Participante 4	4	5	3	5	5	5	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	
Participante 5	4	5	4	3	5	5	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	
Participante 6	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Participante 7	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4
Participante 8	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
Participante 9	5	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	
Participante 10	3	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	3	3	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	
Participante 11	3	4	3	4	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	
Participante 12	4	4	5	3	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	
Participante 13	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
Participante 14	3	4	3	3	2	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
Participante 15	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	
Participante 16	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
Participante 17	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	
Participante 18	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	2	
Participante 19	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	
Participante 20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Participante 21	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	
Participante 22	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	
Participante 23	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	
Participante 24	2	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2	
Participante 25	3	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	
Participante 26	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	
Participante 27	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	

Partecipante 28	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
Partecipante 29	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5
Partecipante 30	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Partecipante 31	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Partecipante 32	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
Partecipante 33	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Partecipante 34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
Partecipante 35	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Partecipante 36	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
Partecipante 37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Partecipante 38	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Partecipante 39	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
Partecipante 40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Partecipante 41	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
Partecipante 42	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3
Partecipante 43	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
Partecipante 44	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
Partecipante 45	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Partecipante 46	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Partecipante 47	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
Partecipante 48	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
Partecipante 49	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2
Partecipante 50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Partecipante 51	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
Partecipante 52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Partecipante 53	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
Partecipante 54	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

EMAPA SAN MARTIN S.A.



CONSTANCIA DE ACEPTACION.

Tarapoto, 14 de noviembre de 2023

Señor:

Jairo Bartra Rojas

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la UCV-Tarapoto.

Tarapoto. -

ASUNTO : AUTORIZACION PARA LA REALIZACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION.

Referencia : Trabajo de Investigación: "Gestión catastral y calidad de servicio en la empresa prestadora de servicio Emapa San Martín, 2023"

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente, y a la vez en atención a la referencia hacer de su conocimiento que, en calidad de Gerente General de la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A., autorizo la ejecución de su trabajo de investigación al estudiante Jairo Bartra Rojas, cuyo título del trabajo de investigación es: **"Gestión catastral y calidad de servicio en la empresa prestadora de servicio Emapa San Martín, 2023."**

Sin otro particular, me suscribo de usted,

Atentamente,



Ing. Margot Vázquez Panduro
GERENTE GENERAL
Emapa San Martín S.A.

Autorización de la entidad para publicar los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20143612431
EPS EMAPA SAN MARTIN S.A.	
Nombre del Titular o Representante legal: Ing. Margot Vásquez Panduro.	
Nombres y Apellidos: Jairo Bartra Rojas	DNI:01148328

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	
Gestión catastral y calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA San Martin, 2023.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública.	
Autor: Nombres y Apellidos Jairo Bartra Rojas	DNI:01148328

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

Lugar y Fecha:



(Titular o Representante legal de la Institución)
GERENTE GENERAL
Emapa San Martin S.A.

(*) 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.