



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad y transparencia percibida en la Defensa Pública de
Cañete. Lima. 2015.**

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

AUTOR:

Br. Pariona Villaverde, Constantino (ORCID: 0000-0003-3269-0053)

ASESOR:

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2016

Dedicatoria

A mis hijos Francisco, Katheryn, David, Shantall y Josué, por ser mis fuentes de inspiraciones en el quehacer académico, y motivación, en el desarrollo humano trascental.

Agradecimiento

El agradecimiento de mi tesis es principalmente es a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante. A los catedráticos de la Maestría de Post grado por quienes he llegado a obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar la tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Indice de tablas	v
Indice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	ix

I. INTRODUCCIÓN.

1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.2.1 Trabajos previos Internacionales	14
1.2.2 Trabajos previos nacionales	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1 Teorías relacionadas de la V1	17
1.3.2 Teorías relacionadas V2	20
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	23

1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	24
II. Método	
2.1. Diseño de investigación	26
2.1.1 Tipo de investigación	26
2.1.2 Diseño de investigación	26
2.2. Variables, operacionalización	27
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	29
2.5. Métodos de análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	33
III. Resultados	34
IV. Discusión	40
V. Conclusiones	43
VI. Recomendaciones	44
VII. Referencias	45
Anexos	54
. Matriz de Consistencia	55
. Instrumentos	57
. Validez de los instrumentos	61
-Data	73
-Autorización	79

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalizacion de Calidad	27
Tabla 2: Operacionalizacion de Transparencia percibida.	28
Tabla 3: Distribución de la Población.	28
Tabla 4: Ficha tecnica Calidad	30
Tabla 5: Ficha Tecnica Transparencia Percibida	30
Tabla 6: Validación	31
Tabla 7: Calidad y transparencia	34
Tabla 8: Calidad y comunicación interna	35
Tabla 9: Calidad y comunicación externa	36
Tabla 10 Correlacion calidad y transparencia	37
Tabla 11 Correlacion calidad y comunicación interna	38
Tabla 12 Correlacion calidad y comunicación externa	39

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Calidad y transparencia	34
Figura 2: Calidad y comunicación interna	35
Figura 3: Calidad y comunicación externa	36

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad y la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015. La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 110 usuarios de la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015, la muestra censal consideró al mismo número de la población en las cuales se han estudiado las variables: Calidad y Transparencia percibida. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario de Calidad Servqual de 22 preguntas con escala de Likert y el cuestionario de Transparencia percibida de 20 preguntas con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existe entre calidad y transparencia percibida, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que el resultado de 0.748 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Calidad se relaciona significativamente con la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete.

Palabras clave: Calidad, Transparencia Percibida, Etica

Abstract

This research has the general objective to determine the relationship between perceived quality and transparency in the Public Defender of Cañete. Lima. 2015. The population or population of interest in this research consisted of 110 members of the Public Defender of Cañete. Lima. 2015 census shows consider the same number of the population which has been studied variables: perceived quality and transparency. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed by applying the questionnaire Quality Servqual of 22 questions with Likert scale and questionnaire perceived Transparency 20 questions with Likert scale, which provided information about that relationship between perceived quality and transparency in its various dimensions; The results are presented graphically and textually. The research concludes that there is significant evidence to say that the result of 0.748 indicates that there is a positive relationship between the variables also is in the high level of correlation with the level of bilateral significance $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), is rejected the null hypothesis and the general hypothesis is accepted; it is concluded that: Quality is significantly related to perceived transparency in the Public Defender of Cañete.

Keywords: Quality, Transparency Perceived, Ethic

I. INTRODUCCIÓN.

1.1. Realidad Problemática

Las entidades que administran e imparten justicia están formados para trabajar sin fallas, el servicio legal es gratuito y debe de tener transparencia y calidad de tal forma de resolver la problemática legal del usuario, lamentablemente esto no se da ya sea por exceso de carga procesal, por malos manejos o por desconocimiento de la normatividad, el usuario es el llamado a intervenir con sus reclamos cuando no se siente satisfecho del servicio entregado y cuando no colma sus expectativas, corregir estas fallas es una tarea ardua pero es una obligación normativa y moral subsanar los errores, (Pedraja, 2015, p 6).

A pesar de que la transparencia ha sido el principio del gobierno abierto más tratado por la literatura que en el ámbito de la justicia, no parece haberse reflejado en la misma medida en su puesta en práctica en los Estados, como un aspecto destacado en la justicia y el Poder Judicial. Esto ha venido siendo así derivado de aspectos de voluntad institucional en cuanto a este principio, lo cual, sumado al hecho de que otros principios inherentes al gobierno abierto tienen una consideración más restringida de aplicación en el ámbito de la justicia que el caso que puede imprimir en el poder ejecutivo o el legislativo, ello ha traído consigo un especialmente reducido desarrollo del concepto amplio de apertura en el ámbito de la justicia y el Poder Judicial, (Sánchez, 2018, p, 8).

Las instituciones públicas de defensa y acceso a la justicia son organismos que no brindan un servicio adecuado a los usuarios que recurren a ella para obtener justicia y resolver la problemática que le afecta. Teóricamente el estudio, la investigación implica el desarrollo de una fuerte conceptualización, sobre un campo de problemáticas hasta el momento muy poco explorado en las últimas investigaciones desarrolladas en la región Lima Provincias, sobre la problemática accionar de instituciones públicas encargadas del servicio de tipo legal a las

personas que acuden cotidianamente, (Basabe, 2015, p, 2).

En nuestro país, son muchos las causas que originan actos corruptos, los varios intentos fallidos y sin resultado de las reformas han incidido en esta problemática, no existe un adecuado control interno en el manejo de recursos y en la operatividad de este órgano de justicia, la facilidad para entregar prebendas a cambio de favores legales, hacen que se deforme el sentido de justicia que debe primar con sentido ético y moral, (Carvajal, 2019, p, 4).

La entidad de la Defensa Pública de Cañete. Lima, es la institución del MINJUS encargada de garantizar la defensa, sin distinción de personas, en particular las de mayor vulnerabilidad, sin discriminación alguna, con una problemática de brindar un servicio no eficiente y sin contemplar los principios básicos de transparencia, lo que ha incrementado las quejas de los usuarios de la Provincia de Cañete. La Provincia tiene una población de más de 200 mil habitantes, los cuales acuden a la institución materia de estudio para acceder a la justicia a través de los profesionales que laboran en dicho centro, lo que da importancia a la presente investigación por el diagnóstico y las recomendaciones para solucionar esta problemática.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Trabajos Previos Internacionales.

Sobre los trabajos previos internacionales, el autor Linares, (2015), en su trabajo usos de servicio a los usuarios estatales, tuvo por finalidad evaluar la información las prácticas en los usuarios de entidades públicas, cuantitativo, descriptivo, no experimental, muestra 220 usuarios, concluye que se deben establecer y otorgar prácticas adecuadas para los usuarios por ambas partes, haciendo un análisis de los errores que causan quejas transformando estas en acciones efectivas y oportunas.

Asimismo, Tonato, (2017). La calidad del servicio público, tuvo por finalidad

evaluar la calidad del servicio, cuantitativo, descriptivo, no experimental, muestra 220 personas, concluye que promediando la perceptividad de las dimensiones (estructura, comunicación y talento) arroja como resultado que el usuario percibe calidad en un 55% promedio bajo de satisfacción por la prebenda recibida; ; Además, Almeyda, (2014), en su trabajo modelo de mejora de calidad del servicio al usuario, tuvo por finalidad evaluar la calidad del servicio, cuantitativo, descriptivo, no experimental, muestra 98 usuarios, concluye que el agrado está en nivel bajo por los malos servicios recibidos.

En efecto, Cajas, (2014), en su trabajo Incumplimiento de la LOT , tuvo por finalidad evaluar la eficiencia de la ley de transparencia, cuantitativo, descriptivo, no experimental, muestra 112 usuarios, concluye que a después de tiempo de publicada la ley no ha dado los resultados esperados mas bien nose ha cumplido en un 60% en las entidades estatales contradiciendo la obligación de la información abierta; Así pues, Pintado, (2016) en su trabajo Información pública y control social, tuvo por finalidad evaluar la accesibilidad a la información pública, cuantitativo, descriptivo, no experimental, muestra 112 usuarios, concluye que sin embargo, se olvida a propósito los derechos de informar para que la población no fiscalice y no pueda reclamar el uso de los recursos públicos como debería.

Es así como, Jiménez, (2017), en su trabajo transparencia versus rendición de cuentas, tuvo por finalidad evaluar la relación de ambas variables correlacional, cuantitativo, descriptivo, no experimental, muestra 80 usuarios, concluye que el proceso para transparentar las cuentas en el estado están fracasando haciendo algunas entidades caso omiso a la ley, infringiéndola continuamente sin que los organismos de control intervengan, ignorando la participación de la comunidad en la fiscalización que debería.

1.2.2. Trabajos Previos Nacionales

En relación a los trabajos previos nacionales, el autor Santos, (2019), en su trabajo CS y el usuario, tuvo por finalidad determinar la relación de ambas variables,

cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental, muestra 131 usuarios, instrumento Servqual, concluye que se evidencia claramente la interrelación de ambas variables, además de la prestación no es buena en un 70%, no se cumplen las expectativas de los usuarios. Por ello, Ortiz, (2017) en su trabajo Percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia, tuvo por finalidad evaluar la percepción de la calidad de los usuarios del servicio de justicia, cuantitativo, descriptivo, no experimental, muestra 120 usuarios, instrumento Servqual, concluye que se no se cumplen las expectativas en la prestación del servicio lo que incide en un mal servicio de justicia; Por lo tanto, Roncal, (2017) en su trabajo CS y su influencia en el agrado del usuario del Ministerio Público, tuvo por finalidad determinar la relación de ambas variables, cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental, muestra 131 usuarios, instrumento Servqual, concluye el servicio prestado sin cumplir con los requerimientos mínimos tiene impacto en la insatisfacción de los usuarios del Ministerio Público;

En tal sentido, Boulanger, (2019) en su trabajo Ley de Transparencia y anticorrupción, tuvo por finalidad determinar la relación de ambas variables, cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental, muestra 131 usuarios, instrumento específico, concluye que si se cumpliera la ley la administración de justicia cumpliría con informar a la comunidad de su gestión.

Entonces, Castillo, (2015), en su trabajo Aplicación de Gobierno Electrónico y la Administración de Justicia, tuvo por finalidad determinar la relación de ambas variables, cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental, muestra 210 usuarios, instrumento específico, concluye que si tiene injerencia inmediata para aplicar e integrar la gestión del Gob. Electrónico; Igualmente, Farfán, (2017), en su trabajo información en la municipalidad, tuvo por finalidad evaluar la aplicación de la transparencia en la entidad, cuantitativo, descriptivo, no experimental, muestra 140 usuarios, concluye que a los encuestados sobre el tema percibieron el 65% las acciones de información como nivel medio, el 20% opinó que es óptimo mientras que el 15% de nivel malo.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Teorías relacionadas de la V1 Calidad.

1.3.1.1. Concepto de Calidad.

En relacion a la definición de la variable calidad, Sanabria, (2015) lo define como procesar un servicio que cuente con las características que pide el usuario; Por ello, Guerra, (2015) cuanto mas se acerque a la perfeccion la prestación mayor será la satisfacción del usuario; Por tanto, Lizarzaburu, (2016) define que es la complacer las expectativas del usuario basado en su percepciones; En tal sentido, Acuña, (2016), como el conjunto de factores previamente estudiados y controlados que permiten brindar una excelente prestación; En tal sentido, Guerrero, (2016), afirma que es cumplir con todos los requerimientos de los usuarios .

1.3.1.2. Prestacion de la calidad.

Sobre la prestación con calidad, cuando existen acciones adicionales al producto entregado y estas son satisfactorias para el cliente se le llama calidad de servicio, porque es un adicional a lo pactado con el cliente, si estos servicios adicionales se complementan con el producto en forma oportuna y adecuada el cliente se sentirá satisfecho, pero si además de ello se incrementa el valor agregado que viene a ser aumentar mas cualidades positivas al servicio el beneficio será mucho mayor para el usuario, (Salazar, 2016, p, 6).

1.3.1.3. Calidad y servicio.

Un servicio que no llega al usuario no tiene la posibilidad de brindar resultados, en este esfuerzo se involucra a todos los trabajadores de la empresa, los mismos que aparte de sus servicios laborales deben estar imbuidos en la cultura de calidad y conocer al detalle que es lo que necesita el comprador y como lo quiere, la calidad debe verse como una cultura, como un compromiso, tiene su componente básico de liderazgo porque si el gerente lo impulsa va en cascada hasta la última línea jerárquica, por eso tiene componentes del servicio de calidad y son los

siguientes: Efectividad: cumple con las características solicitadas; Eficacia: Rapido, oportuno, completo con valor agregado; Eficiencia: satisface a todos los usuarios, (Torres, 2015, p, 10).

1.3.1.4. Características de la Calidad.

Sobre las Características del servicio, un servicio no siempre posee las mismas características, depende de lo que se oferte, como se entregue, oportunidad y satisfacción, difiere del producto porque es intangible, es decir que se recibe en el momento y no existe devolución sólo reclamo si el cliente está insatisfecho, para que no suceda esto se debe proveer todos las fases de producción completas y con calidad además de los servicios adicionales, es intangible por que el usuario no lo visualiza, (Gándara, 2015, p, 22).

1.3.1.5. Medicion de la calidad.

En relación a esto, las organizaciones se limitan a cumplir las especificaciones técnicas de los procesos de la calidad, pero no toman en cuenta la percepción del cliente, convirtiendo los procesos en algo rutinario, sin análisis, no es una cuestión de aplicar una simple encuesta, antes se deben de desarrollar procesos de calidad en la producción del servicio. En varias oportunidades o constantemente los procesos de la Calidad de los Servicios no se toma en cuenta y solamente se hace el estudio en forma rutinaria sin un basamento científico abundando en información trivial que no le permite proponer nuevas estrategias para mejorar los servicios dentro de la organización, la calidad de los servicios es subjetiva, (Duque, 2015, p, 64).

1.3.1.6. Calidad y actualidad.

En la actualidad con el tema de la globalización y las nuevas estrategias de gestión se amplía las posibilidades para los usuarios lo que hace obligatorio a las empresas en mejorar su capital humano invirtiendo en capacitación, comunicación, etc., para

mejorar los estándares de funcionamiento de la organización cuyo objetivo es la conjunción de todo lo invertido en la mejora del servicio al usuario, convirtiéndose este accionar en una tendencia, cultura o paradigma, el servicio con calidad ha sido y es un imperativo para todos y a la calificación del cliente que determina el factor de competencia, que está dado desde el primer contacto con el cliente por parte de la empresa a través del trabajador, ahí empieza la calificación del servicio, luego la dación del servicio que debe ser de calidad y auxiliado por tecnología de punta, (mayo, 2015, p, 8).

1.3.1.7. Servqual.

Sobre el Instrumento Servqual, es empleado por las empresas de servicios y productos para evaluar la calidad teniendo en cuenta lo que siente el cliente, en base sus percepciones y expectativas, cada cliente es diferente por tanto no habrá un patrón determinado para la atención, es ahí en la identificación personalizada del servicio donde se da la diferencia y la lealtad del cliente, evalúa lo que el usuario quiere , con cinco características: fiable, respuesta, seguridad, empatía y tanbilidad, Likert y 22 items, (Matsumoto, 2015, p, 6).

1.3.1.8. Teorías de la calidad.

En relación a ello, el estudio se basa en la teoría de Juran por que se centra en la calidad como producto de un gestionamiento, en ese momento de tiempo todo se enfocaba en el control técnico, pero nada de gestión. Jurán propuso que la clave estaba en la gestión de los mandos de la organización quienes deben incluir el planeamiento en la gestión de calidad, así como el control de calidad que es el último paso antes del usuario. ya que se sostiene en la aptitud para el uso o propósito, lo define como componentes de un servicio que satisface, (Hernández, 2018, p, 168).

1.3.1.9. Dimensiones de la calidad.

Son: **Dimensión 1 Elementos tangibles:** visualización de la infraestructura,

mobiliario y equipos; Aunado a esto, **Dimensión 2 Fiabilidad:** prestar el servicio sin errores y en tiempo oportuno; Al respecto, **Dimensión 3 Capacidad de respuesta:** la prestación se realiza dentro de los tiempos esperados por el usuario; Al mismo tiempo, **Dimensión 4 Seguridad: el usuario percibe que no existe riesgo en la prestación;** Igualmente, **Dimensión 5 Empatía:** Atención personalizada, cortes, amable y, (Martínez, 2015, p, 90).

1.3.2 Teorías relacionadas V2 Transparencia Percibida.

1.3.2.1. Definición de Transparencia.

En relación a la definición de transparencia percibida, el autor Martínez, (2015) Considera la transparencia como un valor, también como una obligación moral de carácter legal, académicamente y políticamente es un beneficio para la sociedad y para la gestión; Por ello, Gilli, (2017), estima que facilita el acto del control, de la información pública para saber cómo se está gestionando esa organización, siendo un freno para el dispendio de los recursos estatales.

Por lo tanto, Belloso, (2015), la considera como una acción del estado que permite a través de la información colocar en vitrina el accionar de la gestión de un organismo público,; En tal sentido, Arredondo, (2015) estima que básicamente es el permitir que la información sea publicada para que los usuarios conozcan y fiscalicen la gestión.

1.3.2.2. Transparencia y Confianza.

La transparencia propicia confianza y sinceridad entre los actores o agentes que gestionan los bienes de la comunidad, como se invierten los recursos públicos, en que se invierten, cuales son los mecanismos de adquisición, como se licita, todo esto debe ir acompañado de la documentación correspondiente de cada uno de los procesos gestionados. Considérese a la transparencia como un activo de la entidad pública, que informa la comunidad que los actos de gestión están enmarcados en la normatividad y legalidad fijada por la máxima autoridad y difundida previamente, está asociado a la posibilidad de poder ver como se gestiona y como se distribuyen los

recursos con efectividad, (García, 2015, p, 22).

1.3.2.3. Características de la Transparencia.

Como su nombre lo indica todo lo que puede verse a través de la información, acciones de gestión, compras y adquisiciones, contratación de personal, manejo económico, pagos, deudas, convenios, acciones legales, prestaciones de servicios etc. Para ello los empleados públicos sea cual sea su jerarquía están en la obligación de publicar la información del que hacer de la entidad en todas sus áreas, es una forma de que la comunidad fiscalice y no se pase por alto los actos corruptos o los malos manejos económicos ni el nepotismo, (Martínez, 2016, p, 6).

1.3.2.4. Factores de la Transparencia.

La transparencia consta de la rendición de cuentas informados a la opinión pública y que se tiene que publicar en los medios prescritos por ley, comunicando todo lo que se gestiona al interior de la entidad, además de ello prestar las facilidades a la comunidad cuando solicite información la que debe ser entregada en el tiempo previsto, hay que tener en cuenta que la corrupción causa una gran pérdida de recursos al estado y que su accionar es precisamente detenido por la aplicación de la ley en todos sus considerandos, (Uvalle, 2016, p, 8).

1.3.2.5. Transparencia y corrupción.

La sociedad o el colectivo ciudadano exigen cero corrupciones, transparencia en el manejo del recurso que la entidad tiene y equidad en la gestión de las instituciones públicas. La corrupción es como una enfermedad que va minando la gestión pública, atentando contra su desarrollo y cumplimiento de lo planificado, perjudicando a miles de usuarios en la gestión de la educación, la salud, el transporte, los recursos básicos y la disminución de la pobreza, por esto la comunidad exige la implementación general de la transparencia, para que con los escasos fondos públicos se logren las metas del desarrollo social, (Farioli, 2015, p, 26).

1.3.2.6. Logros de la Transparencia.

En relación a los logros de la Transparencia, están ligados a democracia, credibilidad, ciudadanía, manejo de fondos públicos, información, etc. Todos estos términos tienen un tremendo impacto en la colectividad pues de acuerdo a su buen uso genera confianza y participación y caso contrario estimula la lucha anticorrupción, solamente con publicar los manejos económicos permite a cualquier ciudadano revisar y solicitar información para fiscalizar todo acto, (Dabbagh, 2016, p, 10).

1.2.2.7. Transparencia y etica.

Sobre la Ética y Transparencia, la ética como valor es el gran soporte de la transparencia, se vinculan por lo principios de legalidad, confianza, información, actitudes propias que debe tener todo funcionario público que ejerza un cargo con manejo de fondos públicos. Los organismos públicos y el gobierno solo pueden actuar basados en los leyes y principios jurídicos que norman su desenvolvimiento, pero la corrupción rompe con estas normas propiciando una debacle de los valores y principios contagiando a funcionarios en tener dinero fácil sin darse cuenta el daño que se hace a la sociedad impideindole desarrollarse en forma adecuada, (Rodríguez, 2017, p, 12).

1.3.2.8. Teorias de la Transparencia.

En relación a las Teorías o Enfoques de la Transparencia, el enfoque normativo institucional es en el que en este estudio se basa por la incidencia de un estado en democracia, ayuda ala gestion no solo de la entidad sino como país, permite ejercer los derechos a cabalidad como ciudadano permitiéndole salvaguardar los recursos estatales, lucha forntal contra todo acto de corrupción, asi como participaer en la gestion en forma indirecta, (Sandoval, 2015, p, 12).

1.3.2.9. Dimensiones de la Transparencia.

En relación a la Dimensiones de Transparencia, Ruiz Orbegoso (2016) en su

encuesta de transparencia considera las siguientes dimensiones: **Dimensión 1 de Comunicación Interna:** Está basada en lo que se informa dentro de la institución, está en concordancia con la comunicación externa sobre algunos contenidos básicos, es hacia dentro de la organización, circula por diferentes canales y niveles, pero todos reciben la información en forma oportuna y veraz, aquí se habla de emisor y receptor siempre y cuando ambos pertenezcan a la misma empresa, ya que información de estrategias, fines y medios para cumplir las metas y objetivos son de carácter interno; En ese sentido, **Dimensión 2 de Comunicación externa:** se define comunicar bien, es hacia afuera de la organización, expresamente a clientes, proveedores y público en general, los usuarios reciben información que corresponde a la identidad de la empresa, sus funciones, sus productos y las ventajas que obtienen de adquirirlos, entre los usuarios están comprendidos los proveedores, la comunidad en general, los propios usuarios y según el caso las entidades públicas, (Schauer, 2015, p, 16).

1.4. Formulación del problema.

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la Calidad y transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete, Lima, 2015?

1.4.2. Problemas Específicos.

¿Qué relación existe entre la Calidad y la dimensión de comunicación interna de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015?

¿Qué relación existe entre la Calidad la dimensión de comunicación externa de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015?

1.5. Justificación del estudio.

1.5.1. Justificación Teórica.

Establece que se debe de considerar en los problemas estudiados las teorías o postulados considerando lo importante que son y como posicionar lo estudiado en relación al problema que presente, estos sirven de fundamento para aclarar los aspectos investigados.

1.5.2. Justificación práctica.

Es considerada como la solución oportuna a una problemática que afecta a determinado sector de la población beneficiándoles, dándoles soporte legal, como sociedad, científicamente y económicamente, en este caso se busca mejorar la calidad y la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete con ética y moral.

1.5.3. Justificación Metodológica.

Establece que se deben de seguir los procesos metodológicos de todo estudio, en donde están considerados, las características propias del estudio, su validación, confiabilidad y el empleo de instrumentos en concordancia con el tema

1.6. Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis general

La Calidad se relaciona significativamente con la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.

1.6.2. Hipótesis Específicas

La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación interna de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015;

La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación externa de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Calidad y transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete, Lima, 2015.

1.7.2. Objetivos específicos.

Determinar qué relación existe entre la Calidad y la dimensión de comunicación interna de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.

Determinar qué relación Abstractiste entre la Calidad y la dimensión de comunicación externa de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

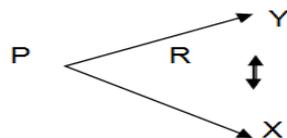
Método hipotético deductivo, proposición de hipótesis y luego se validan, (Rojas, 2013, p, 74). Según el paradigma es cuantitativo requiere lo preciso y riguroso se identifica con el positivismo. (Hernández et al., 2014, p, 122). Según su enfoque es cuantitativo porque es de valores numéricos y emplea estadística, (Hernandez, et al, 2014, p, 126). Finalidad, básica porque se mantiene en sus bases teóricas (Rojas, 2013, p, 66); Nivel Descriptivo indica las partes que abarca la investigación (Hernández et al, 2014, p. 124). Correlacional porque demuestra la interrelación entre variables, (Hernández et al, 2014, p. 124). El enfoque positivista posibilita establecer el estudio con contrastación hipotética para asumir una de ellas, (Ramos, 2015, p, 2).

2.1.2 Diseño de investigación

Diseño no experimental, se estudian en el estado natural, sin manipulación, (Moreno, 2014, p. 6). Es transaccional, la data es obtenida en un periodo de tiempo específico (Dieterich, 2011, p.48).

En cuanto al alcance transversal, realizada en un determinado espacio temporal, (Hernandez, et al, 2014, p.120).

La esquematización:



Dónde:

P: Poblac.

X: Calidad.

Y: Transparencia Percibida r:

Relac.

2.2. Variables, Operacionalización.

2.2.1. Variables.

Es cualquier propiedad, característica, número o cantidad que aumenta o disminuye con el tiempo o puede tomar diferentes valores (a diferencia de las constantes, como n, que no varían) en diferentes situaciones, (Agravan, 2018, p,8).

Variable Calidad: Variable Independiente

Variable Transparencia percibida: Variable dependiente

2.2.2. Operacionalizacion.

La operacionalización significa convertir conceptos abstractos en observaciones mensurables. Aunque algunos conceptos, como la altura o la edad, se miden fácilmente, otros, como la espiritualidad o la ansiedad, no lo son, (Bhandari, 2020.p.2).

Tabla 1. *Operacionalizacion de la Variable Calidad.*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Variable Calidad: Guerra, (2015) es satisfacer al uausuario en sus requerimientos.	Definición operacional:Se midió con 22 Itemns, dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con los rangos: Alto, 82-110; Medio, 52-81 y Bajo, 22-51.	Recursos materiales	Totalmente de acuerdo
		Consistencia	De acuerdo
		Percepción	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
		Confianza	En desacuerdo
		Identificación	Totalmente en desacuerdo

Fuente: Elaboración Propia. 2020.

Tabla 2. *Operacionalización de la Variable Transparencia.*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Variable Transparencia: Martínez, (2015) Considera la transparencia como un valor, también como una obligación moral de carácter legal, académicamente y políticamente es un beneficio para la sociedad y para la gestión, puede ser entendida como un atributo, una práctica, una garantía legal, que contribuye a fortalecer la eficacia en el quehacer gubernamental	Definición operacional: Se midió con 20 items, dimensiones: comunicación interna y comunicación externa, con los rangos: No Optima, (20-46); Regular, (47-73); Optima, (74-100)	Difusión Capacitación Revisión Canalización Resolución Rendición	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

2.3. Población y muestra

Individuos con las mismas propiedades y que se observan en una determinada locación, (Research Methodology, 2015, p,2) La población es de 110 usuarios de la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.

Tabla 3. *Distribución de la población.*

Institución	Número de Usuarios	Total de Usuarios.
Defensa Pública de Cañete	110	110

Es una muestra censal o poblacional al ser la población igual a la muestra.

Criterios de selección.

Son características utilizadas para seleccionar personas en función a su participación de la encuesta, estos se conocen comúnmente como criterios de

inclusión y criterios de exclusión, (Adrish, 2019.p.2).

Criterios de inclusión

Ser usuarios de la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015, voluntarios a la encuesta y que estuvieron en ella.

Criterios de Exclusión.

No ser usuarios de la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015, los que no son voluntarios a la encuesta y los que no estuvieron en ella.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad.

2.4.1. Técnicas

Son herramientas que permiten la colección de data (De Aguiar, 2016, p. 4). la técnica de encuesta, se aplicará a la población de 110 usuarios.

2.4.2 Encuesta

Es una actividad en la que a muchas personas se les hace una pregunta o una serie de preguntas para recopilar información, (Canals, 2017, p. 4).

2.4.3. Instrumentos

Los instrumentos son grupo de Items para conseguir datos, sobre el estudio específico. (Hernandez, 2014.p.122), explica que la escala de Likert son las posibilidades de respuesta que tiene la encuesta y son mas de dos posibilidades (Hernandez, 2014, p, 122).

Se aplicaron los instrumentos para Calidad de Parasuramen y para Transparencia de Ruiz, C.

2.4.4. Fichas Técnicas.

Tabla 4. *Ficha tecnica del instrumento de Calidad*

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Calidad.

Autor: Parasuraman et al.

Año: 1988

Lugar: Lima - Perú

Fecha de Aplicación: 15/10/2015

Objetivo: Medir la percepción de la calidad en los usuarios de la DPC.

Administrado a: Usuarios de la DPC.

Tiempo: 60'.

Margen de error: 0.05 %

Observaciones: 22 ítems y Likert.

Tabla 5. *Ficha tecnica del instrumento Transparencia Percibida.*

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Transparencia Percibida.

Autor: Ruiz, C.

Año: 2016

Lugar: Lima - Perú

Fecha de Aplicación: 15/10/2015

Objetivo: Medir la percepción de la transparencia en los usuarios de la DPC.

Administrado a: Usuarios de la DPC.

Tiempo: 60'.

Margen de error: 0.05 %

Observaciones: 20 ítems y Likert.

a) Validación del instrumento

Mide lo que debe mensurar, siendo verificado por jueces expertos para validarlo, (Tagerdoost ,2016. p.2). Los cuestionarios de Calidad y Transparencia Percibida, se presentaron expertos, con tres docentes de la EPUCV.

Tabla 6: *Expertos que validaron los cuestionarios de calidad y transparencia percibida.*

Expertos	Grado	Suficiencia	Aplicabilidad
Diaz Dumont. J	Dr.	Sí	Es aplicable
Ledesma, Cuadros, M.	Dr.	Sí	Es aplicable
Ruiz Orbegoso, C.	Magíster	Sí	Es aplicable

b). Confiabilidad

Medida de la estabilidad o consistencia de los puntajes de los exámenes. También puede considerarlo como la capacidad de que una prueba o los resultados de la investigación sean repetibles, (Middelton, 2019. pp.4).

Se usó Cronbach en un piloto con 30 usuarios de la Defensa Pública de Cañete.

Confiabilidad de Calidad: 0.951

Confiabilidad de Transparencia percibida: 0.958

2.4. Procedimientos.

Es la secuencia de pasos para aplicar el instrumento, (Campbell, 2019, p,2). El empleo de la encuesta en los 110 usuarios de la DPC, se hizo en cinco partes de 20 y una de 10, se tomó en consideración el tiempo, fue 8:00 am a 9:00 am, para ello se les envió la encuesta vía correo electrónico, con la capacitación que corresponde, en tiempos de 60 min y 6 días laborables.

2.5. Métodos de análisis de datos

Establece que obtenida la data se procesa para conseguir resultados,

gráficos y tablas. (Durcevic, 2019, p,2)

2.6.1. Método Estadístico

a) Estadística descriptiva.

Resume en pequeños datos para su utilización y entendimiento en el análisis, expresándolas en datos y gráficos. (Kenton, 2019.p.2) Estadística Inferencial y prueba de Hipótesis.

Empleo de Rho de Spearman, que faculta contrastar las hipótesis estableciendo conclusiones (Pramod, 2019, p. 4).

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

$\rho = rs$

ρ = Coeficiente de correlación

Σ = Dif. rangos

d = Dif. correspondientes estadísticos.

n = No parejas

Nivel de Significación:

Si $p < 0.05 \Rightarrow$ Existe relación entre las variables Si

$p > 0.05 \Rightarrow$ No existe relación entre las variables

La hipótesis se prueba para validar o descartar una de las dos, ya sea Hipótesis nula o la afirmativa.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se descarta H_0

Si Valor $p < 0.05$, se descarta H_0 y se valida H_a

Escala Rho Spearman: Este coeficiente es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos.

2.6. Aspectos éticos

Es el cumplir con la normatividad de la escuela en el sentido de propiedad intelectual, respetar las citas, el empleo del APA y la confidencialidad y anonimato de los datos obtenidos, (Artal, 2018.p.4).

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de Resultados.

Tabla 7.

Calidad y transparencia percibida.

		Calidad			Total
		Baja	Media	Alta	
Transparencia	Ineficiente	15 13,6%	32 29,1%	0 0,0%	47 42,7%
	Regular	0 0,0%	29 26,4%	3 2,7%	32 29,1%
	Eficiente	0 0,0%	6 5,5%	25 22,7%	31 28,2%
Total		15 13,6%	67 60,9%	28 25,5%	110 100,0%

Fuent.: Cuest. Calid. y Trasparen. (Anex. 2)

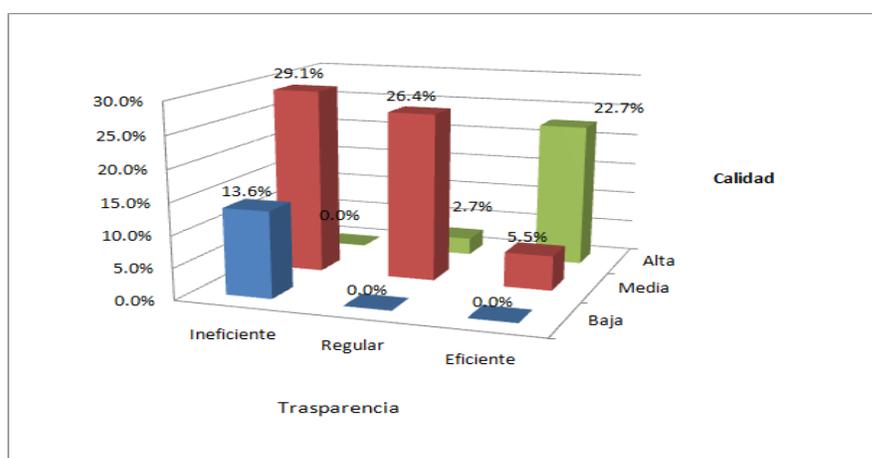


Fig. 1. Calidad y transparencia

Interpretación:

Tabla 7 y figura1; la transparencia nivel ineficiente, el 13.6% percibe nivel de calidad baja, transparencia nivel regular, el 24.6% percibe nivel de calidad media. Transparencia nivel eficiente, el 22.7% calidad alta.

Tabla 8.

Calidad y comunicación interna

	Calidad			Total	
	Baja	Media	Alta		
Dimensión de Comunicación Interna	Ineficiente	15	20	0	35
		13,6%	18,2%	0,0%	31,8%
	Regular	0	41	1	42
	Eficiente	0	6	27	33
		0,0%	37,3%	0,9%	38,2%
		0,0%	5,5%	24,5%	30,0%
Total	15	67	28	110	
	13,6%	60,9%	25,5%	100,0%	

Fuent.: Cuestio.Calid. y Trasparen. (Anex. 2)

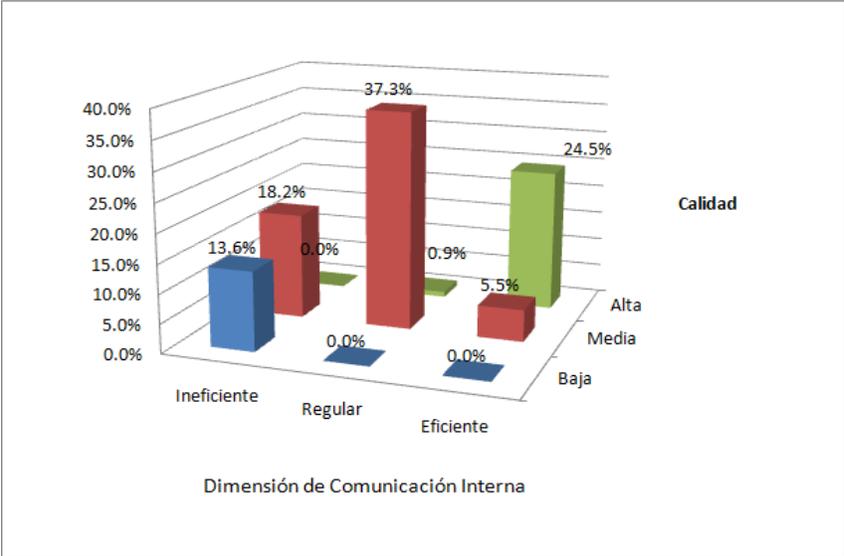


Fig. 2. Calidad y comunicación interna

Interpretación:

Tabla 8 y figura 2; comunicación interna nivel ineficiente, el 13.6% percibe calidad baja, comunicación interna nivel regular, el 37.3% percibe calidad media. Comunicación interna nivel eficiente, el 24.5% percibe calidad alta.

Tabla 9.

Calidad y comunicación externa.

	Calidad			Total	
	Baja	Media	Alta		
Dimensión de Comunicación Externa	Ineficiente	15	32	0	47
		13,6%	29,1%	0,0%	42,7%
	Regular	0	1	4	5
Eficiente		0,0%	0,9%	3,6%	4,5%
		0	34	24	58
		0,0%	30,9%	21,8%	52,7%
Total	15	67	28	110	
	13,6%	60,9%	25,5%	100,0%	

Fuent.: Cuest. Calid. y Trasp. (Anex. 2).

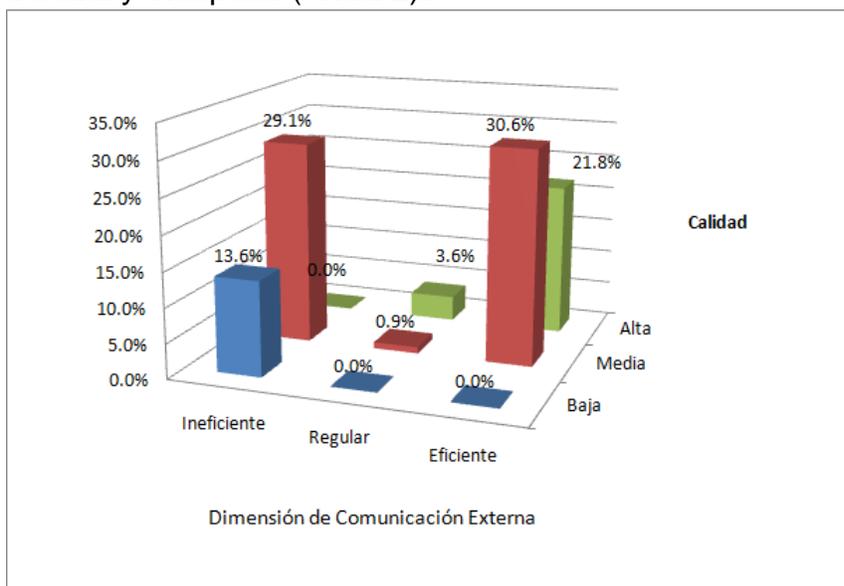


Fig. 3. Calidad y comunicación externa

Interpretación:

Tabla 9 y figura 3; comunicación externa nivel ineficiente, el 13.6% percibe calidad baja, comunicación externa regular, el 0.9% percibe calidad media. Comunicación externa eficiente, el 21.8% percibe calidad alta.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

La Calidad se relaciona con la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.

Hipótesis Nula.

La Calidad no se relaciona con la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete.

Tabla 10. *Correlación calidad y transparencia*

		Correlaciones	
		Calidad	Transparencia
Spearman	Calidad	Coeficien. Correl.	1,000
		Sig. (bilateral)	,748**
		N	110
	Transparencia	Coeficien. Correl.	,748**
		Sig. (bilat.)	,000
		N	110

** Correl. Signific. Niv. 0,01 (bilat.).

Rho Spearman con relación positiva de variables, correlación alta, signif. Bilat. $p=0.000 < 0.01$ (altam. Signif.), se elimina H_0 y se aprueba H_G ; concluye: La Calidad se relaciona significativamente con la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete.

Hipótesis Específica 1

La Calidad se relaciona con la dimensión de comunicación interna de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.

Hipótesis Nula

La Calidad no se relaciona con la dimensión de comunicación interna de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015

Tabla 11. *Correl. calidad y comunicación interna*

		Calidad	Comuni. Interna
Spearman		Coeficien. Corre.	1,000
	Calidad	Sig. (bilateral)	,799**
		N	110
		Coeficien. Correl.	,799**
	Comunicación Inter.	Sig. (bilateral)	1,000
		N	110

** . Correl. Signif. Niv. 0,01 (bilat.).

Interpretación:

Rho Spearman de 0.799 con relación positiva de variables correlación alta y signif. Bilat. $p=0.000<0.01$ (altamen. Signifi.), se elimina H_0 y se aprueba H_{E1} ; concluye: La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación interna de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.

Hipótesis Específica 2

La Calidad se relaciona con la dimensión de comunicación externa de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.

Hipótesis Nula

La Calidad no se relaciona con la dimensión de comunicación externa de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.

Tabla 12.

Correl. calidad y comunicación externa

		Correlaciones	
		Calidad	Comu. Ext.
Spearman	Calidad	Coficien. Correl.	1,000
		Sig. (bilateral)	,565**
		N	110
	Comunicacion Externa	Coficien. Correl.	,565**
		Sig. (bilat.)	1,000
		N	110

** . Correl. Signif. Niv. 0,01 (bilat.).

Interpretación:

Rho Spearman 0.565 con relación positiva de variables, correlación moderada y signif. Bilat. $p=0.000 < 0.01$ (altamen. Signif.), se elimina H_0 y se aprueba H_2 ; concluye: La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación externa de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En cuanto a la HG, el resultado de Spearman 0.748 relación positiva de variables, correlación alta y signif. Bilat. $p=0.000<0.01$ (signif.), se elimina H_0 y se aprueba HG; concluye: La Calidad se relaciona significativamente con la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete; transparencia nivel ineficiente, el 13.6% percibe calidad baja, transparencia regular, el 24.6% percibe calidad media. Transparencia eficiente, el 22.7% percibe calidad alta. Así, mismo de los hallazgos encontrados, corrobora lo planteado por Cajas (2014), 0.820 con relación positiva de variables, afirma que es coincidente con la libre expresión de la entidad centrada en la ley para que la comunidad pueda estar al tanto de los manejos de los recursos de la entidad, así como participación ciudadana para el control y fiscalización de la gestión, también para colaborar con la misma, así mismo por Linares (2015) con 0,920 con alta relación de variables, también afirma que la transparencia se cumple con muchas restricciones y no se aplica la ley en su totalidad, asimismo con los servicios deficientes que proporciona.

Existe por fin la normativa que regula el uso de las publicaciones de la gestión de la entidad, siendo un derecho ciudadano este no se aplica por falta de control de las entidades públicas a nivel nacional, se hace caso omiso a la ley y se busca pretextos para no hacerla cumplir lo que evade la fiscalización ciudadana por la vía CIDH y recientemente por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos se validan estos derechos para no permitir actos de corrupción en detrimento de los recursos estatales. Igualmente, es coincidente con Pintado (2016), afirmando que la transparencia ha cambiado el sentir de las entidades públicas, ya no existen secretos ni nada que ocultar, están en la obligación de cumplir los mandatos de ley y por tanto deben exteriorizar toda la información de la entidad salvo aquella que comprometa la seguridad nacional. Igualmente es coincidente con Tonato (2019) para las prestaciones con calidad no bastan los procesos adecuados sino el involucramiento de los usuarios internos y externos, es una filosofía de trabajo que busca satisfacer las necesidades de los usuarios.

En cuanto a la HE1, R, Spearman de 0.799 indica relación positiva de variables, correlación alta y signif. Bilat. $p=0.000<0.01$ (altamen. Signif.), se elimina H_0 y se aprueba HE1; concluye: La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación interna de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2016; comunicación interna ineficiente, el 13.6% percibe calidad baja, comunicación interna regular, el 37.3% percibe calidad media. Comunicación interna eficiente, el 24.5% percibe calidad alta. Se corrobora lo planteado por Santos, (2019), puesto que se coincide en afirmar que la calidad esta expresada por la percepción de los usuarios, siendo subjetiva por que todas las personas no tienen los mismos niveles de percepción. En ese sentido también es coincidente con Jimenez (2017) quien afirma que cuando las rendiciones no son adecuadas uno de los factores que incide es la trasparencia, al no haber esta no hay fiscalización ciudadana y se desconocen los manejos internos de la entidad.

La prestación de servicios tiene una serie de características comunes y propias de acuerdo a la entidad, corrobora lo planteado por Roncal (2017), que afirma que las prestaciones con excelencia también se dan en entidades estatales bien organizadas y que su finalidad es satisfacer las necesidades del usuario permanentemente y con los procesos de mejora continua.

En cuanto a la HE2, Spearman de 0.565 indica relación positiva de variables, correlación moderada y signif. Bilat. $p=0.000<0.01$ (altamen. Signif.), se elimina H_0 y se aprueba HE2; concluye: La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación externa de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015; Comunicación externa ineficiente, el 13.6% percibe calidad baja, comunicación externa regular, el 0.9% de los usuarios calidad media. Comunicación externa eficiente, el 21.8% percibe calidad alta. De los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Boulanger (2019), que en los procesos de modernización del estado normado por ley se contempla la difusión de información sobre las entidades publicas, siendo

obligación de cada una de transparentar sus datos relacionados al menjo administgrativo de la entidad, con sanciones por incumplimiento, además deben absolver la consulta ciudadana sobre esta información.

Igualmente es coincidente con Farfan (2017) al afirmar es detrminante la relación entre calidad y satisfacción dado que el usuario a la prestación del servicio ingresa con expectativas y que a lo largo del mismo pueden o no ser coincidentes con sus percepciones, para ello la entidad debe conocer cuales son las expectativas de los usuarios para planificar el servicio y lograr la maxima efectividad del mismo. Se evidencio que el coeficiente de Pearson fue de ,564 con una significancia bilateral .000 ($P < 0.01$); resultados que se encuentran dentro de los valores (0.4 – 0.6)

V.CONCLUSIONES

- Primera:** En cuanto al objetivo general, se evidencia que la calidad se relaciona significativamente con la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.; Rho de Spearman de 0.748 con moderada asociación de variables.
- Segunda:** En cuanto al objetivo específico 1, se evidencia que la calidad se relaciona con la dimensión de comunicación interna de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015; Rho de Spearman de 0.799 con alta asociación de variables.
- Tercera:** En cuanto al objetivo específico 2, se evidencia que la calidad se relaciona con la dimensión de comunicación externa de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015; Rho de Spearman de 0.565 con moderada asociación de variables.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda que los mecanismos para el acceso a la información se perfeccionen, considerando los diversos medios informáticos existentes y al alcance de los usuarios, entre ellos la atención en línea vía página web.
- Segunda:** Se recomienda que, si la calidad implica mejoras en todos los aspectos, sin embargo, es necesario la capacitación del personal para una mejor atención indispensable; igualmente respecto a la especificidad del punto de atención, es necesario que la renovación de equipos e infraestructura, contemple las necesidades de los usuarios finales.
- Tercera:** Se recomienda que es necesario la formulación de los círculos de calidad para aplicar la mejora continua de los procesos de la entidad, de igual manera es necesario implementar un mapa de procesos para el cumplimiento de la Ley de Transparencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almeyda, Q. (2014). *Propuesta de un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio al cliente del MIDUVI de la provincia de Manabí*. (Tesis de Maestría). Universidad politécnica de Manabí. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/181/1/TAP42.pdf>

Artal, R. (2018). *Ethical issues in research*. Recovered from: <https://translate.google.com.pe/translate?hl=es&sl=en&u=https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1521693417300056&prev=search>

Agravan, M. (2018). *What Is the Meaning of Variables in Research?* Recovered from: <https://sciencing.com/meaning-variables-research-6164255.html>

Adrish, D. (2019). *Selection criteria of thesis topic*. Recovered from: <https://thesiswritinghelp.com.pk/selection-criteria-of-thesis-topic>

Arredondo, T. (2015). Transparencia en las organizaciones, una aproximación desde la perspectiva de los colaboradores. *Rev. Estudios Gerenciales*, 30(133),408- 418.ISSN: 0123-5923. Disponible

en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=212/21232399009>

Acuña, D. (2016). Sistema integral de gestión de calidad en la universidad de la Guajira, Colombia. *Rev. Telos*, 18(3),474-491.ISSN: 1317-0570. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=993/99346931008>

Basabe, S. (2015). Explicando la corrupción judicial en las cortes intermedias e inferiores de Chile, Perú y Ecuador. *Rev. Perfiles Latinoamericanos*, (42),79-

108.

ISSN:

0188-7653.

Disponible

en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=115/11527638004>

Boulanger, J. (2019). *Ley de Transparencia y acceso a la información pública como instrumento de gestión anticorrupción y mejora de la gobernabilidad*. (Tesis de Maestría). UCV. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39623/Boulanger_JWA-Castillo_DLCEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Belloso, N. (2015). Usabilidad de sitios web para la transparencia de la gestión en alcaldías. *Rev. Telos*, 17(3),418-437. ISSN: 1317-0570. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=993/99342682004>

Bhandari, P. (2020). *A guide to Operationalization*. Recovered from: <https://www.scribbr.com/methodology/operationalization/>

Canals, E. (2017). *Survey Research: Defintion, Examples and Methods*. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/article/survey-research.html>

Cajas, C. (2014). *El Incumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública limita el ejercicio del derecho de participación ciudadana y control social*. (Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3084/1/T-UC-0013-Ab-47.pdf>

Castillo, C. (2015). *Aplicación de Gobierno Electrónico y la Administración de Justicia de los Juzgados Comerciales de Lima, 2015*. (Tesis de Maestría). UCV. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5100/Castillo_CHI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carvajal, M. (2019). La corrupción y la corrupción judicial: aportes para el debate. *Rev. Prolegómenos*, vol. XXII, núm. 44, 2019. Universidad Nacional de Colombia, Colombia. Recuperado

de:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/876/87663301007/html/index.html>

Durcevic, S. (2020). *Your Modern Business Guide To Data Analysis Methods And Techniques*. Recuperado de: <https://www.datapine.com/blog/data-analysis-methods-and-techniques/>

Dietereich, S. (2011). *Nueva guía para la investigación científica*. Recuperado de: <http://repositorio.uclima.edu.pe/handle/uclima/25>

Duque, O. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Rev. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, enero- junio, número 025. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: https://www.academia.edu/20298119/Redalyc_Revisi%C3%B3n_del_

Dabbagh, R. (2016). La ley de transparencia y la corrupción. Aspectos generales y percepciones de la ciudadanía española. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, núm. 68, enero-marzo, 2016, pp. 83-106. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495952430004.pdf>

Farfán, C. (2017). *Acceso a la información pública en la municipalidad del distrito de Pueblo Libre, 2015*. (Tesis de Maestría).

UCV. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6008/Farf%C3%A1n_DLCCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Farioli, M. (2015). La transparencia y el derecho de acceso a la información pública en Argentina. *Rev. Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 15(24), 153-157. ISSN: 1666-4124. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3375/337541096006>

Guerra, B. (2015). Conceptos e indicadores de calidad en la actividad archivística.

Revista Habanera de Ciencias Médicas, 14(3),329-336. ISSN. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1804/180439921010>

García, G. (2015). Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las administraciones públicas. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y*

Sociales, 24(54),75-88. ISSN: 0121-5051. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81832222006>

Gilli, J. (2017). La transparencia como objetivo del desarrollo sostenible. *Rev. Ciencias Administrativas*, (9),43-49. ISSN.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5116/511653847004>

Guerrero, C. (2016). Identificación de niveles de calidad de vida en personas con un rango de edad entre 50 y 85 años. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 5(10), ISSN. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5039/503954317026>

Gándara, G. (2015). Herramientas de calidad y el trabajo en equipo. *Rev. Conciencia Tecnológica*, (48),17-24. ISSN: 1405-5597. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=944/94432996003>

Hernández, P. (2018). Gestión de la calidad, elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Rev. Criterio Libre*, ISSN 1900-0642, Vol. 16, Nº. 28, 2018, págs. 169-185. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>

Hernández, et al (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. 6ta. Edición. Mac Graw y Hill. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Jiménez, S. (2017). *La afectación del principio de transparencia por la indebida*

aplicación del mecanismo de rendición de cuentas. (Tesis de Maestría).
Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Recuperado
de:

[http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5547/1/T2129-MDA-
Jimenez- La%20afectacion.pdf](http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5547/1/T2129-MDA-Jimenez-La%20afectacion.pdf)

Kenton, W. (2019). *Descriptive Statistics*. Recovered from:
[https://www.investopedia.com/terms/d/descriptive_statistics.
asp](https://www.investopedia.com/terms/d/descriptive_statistics.asp)

Linares, G. (2015). *Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público.*
(Tesis de Maestría). Universidad Militar de Nueva Colombia. Recuperado de:
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13057/practica
s%20de%20servicio%20al%20cliente%20en%20entidades%20p
%daiblicas](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13057/practicass%20de%20servicio%20al%20cliente%20en%20entidades%20p%20daiblicas)

Lizarzaburu, B. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO
9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Rev.
Universidad & Empresa, 18(30),33-54. ISSN: 0124-4639.* Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1872/187244133006>

Martínez, A. (2015). Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en
entornos virtuales de formación superior. *Revista de Universidad y
Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 10, n.º 1, págs. 89-106. UOC.
ISSN 1698-580X.* Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.7238/rusc.v10i1.1411>>

Middelton, F. (2019). *Reliability vs validity: ¿what's the difference?* Recoverd from:
<https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>

Martínez, R. (2015). Acceso a la información, transparencia y rendición de cuentas
en México. 37 años de evolución. *Rev. El Cotidiano, (187),203-215. ISSN:
0186- 1840.* Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=325/32531885013>

Mayo, A. (2015). En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición.

Rev.

Retos de la Dirección, 9(2), 49-

67. Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-

[91552015000200004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000200004&lng=es&tlng=es).

Middelton, F. (2019). *Reliability vs validity: ¿what's the difference?* Recoverd from:

<https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>

Martínez, L. (2016). Transparencia y derecho a la información pública en México.

Avances, retos y perspectivas. *Rev. El Cotidiano*, (198), 14-26. ISSN: 0186-

1840.

Disponible

en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=325/32546809003>

Matsumoto, N. (2015). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista*

Perspectivas, (34), 181-209.

Recuperado

de:

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-

[37332014000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es).

Ortiz, P. (2017). *Percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia*

en los distritos judiciales La Molina, El Agustino y Chaclacayo – 2017. (Tesis

de Maestría).

UCV.

Recuperado

de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14267/Ortiz_T

FD

.pdf? sequence=1

Pedraja, R. (2015). El conflicto y la justicia organizacional como determinantes de

los resultados del proceso de toma de decisiones: Un estudio para la pyme de Chile Y Perú. *Rev. Interciencia*, 40(2),107-113. SSN: 0378-1844. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=339/33934014008>.

Pintado, A. (2016). *El acceso a la información pública como medio de participación ciudadana y control social*. (Tesis de Maestría). Universidad de Cuenca. Ecuador.

Recuperado

de:

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23622/1/tesis.pdf>

Roncal, T. (2017). *Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017*. (Tesis de Maestría). UCV.

Recuperado

de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17694/roncal_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, P. (2017). Decisión y transparencia en información y conocimiento. Estudio de caso de las empresas de comunicación cotizadas españolas. *Revista Latina de Comunicación Social*, (72),719-737.ISSN. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=819/81952828038>

Research Methodology. (2015). *Populations*. Recuperado de.

[http://www.sociology.kpi.ua/wp-](http://www.sociology.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/06/Ranjit_Kumar-)

[content/uploads/2014/06/Ranjit_Kumar-](http://www.sociology.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/06/Ranjit_Kumar-)

[Research_Methodology_A_Step-by-Step_G.pdf](http://www.sociology.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/06/Ranjit_Kumar-)

Rojas, S (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Novena a trigésima octava edición en Plaza y Valdés: 2013. Recuperado de:

<https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>

Saket, K. (2015). *Likert Scale: Explored and Explained*. Recovered

from:https://www.researchgate.net/publication/276394797_Likert_Scale_Explained

Sánchez, G. (2018). Transparentando los poderes públicos: Gobierno abierto, parlamento abierto y justicia abierta. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23, núm. 81, 2018. Universidad del Zulia, Venezuela. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055767002>

Santos, F. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018*. (Tesis Maestría). UCV. Recuperado de: [file:///C:/Users//Downloads/santos_fr%20\(1\).pdf](file:///C:/Users//Downloads/santos_fr%20(1).pdf)

Sanabria, R. (2015). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Rev. Universidad & Empresa*, 16(27), 165-213. ISSN: 0124-4639. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1872/187241606007>

Salazar, Y. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Rev. Industrial Data*, 19(2), 13-20. ISSN: 1560-9146. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=816/81649428003>

Sandoval, A. (2015). Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 22(68), 203-227. ISSN: 1405-1435. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105/10536227008>

Schauer, F. (2015). Transparencia en tres dimensiones. *Revista de derecho*

(Valdivia), 27(1), 81-103. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502014000100004>

Tagerdoost, H. (2016). *Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research*. Recovered from: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3205040

Tonato, Ch. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 -2016*. (Tesis de Maestría). Universidad de Post Grado. Ecuador. Recuperado de: <https://core.ac.uk/reader/143429030>

Torres, S. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Rev. Compendium*, 18(35),57-76. ISSN: 1317-6099. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=880/88043199005>

Uvalle, B. (2016). Fundamentos de la transparencia en la sociedad contemporánea. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, LXI (226),199-220.ISSN: 0185-1918. Disponible

en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421/42144001008>

Velásquez, A. (2007). *Metodología de la investigación científica*. ISBN 978-9972-38-304-5. Agencia Peruana del ISBN. San Marcos .2007 Lima, Perú. Recuperado de: <https://isbn.cloud/9789972383045/metodologia-de-la-investigacion-cientifica/>

ANEXOS.

Anexo 1:

Matriz de Consistència TÍTULO: CALIDAD Y TRANSPARENCIA PERCIBIDA EN LA DEFENSA PÚBLICA DE CAÑETE. LIMA. 2015.

AUTORES: BACH. CONSTANTINO PARIONA VILLAVERDE

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la Calidad y transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete, Lima, 2015?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>¿Qué relación existe entre la Calidad y la dimensión de comunicación interna de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete, Lima. 2015?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Calidad y la dimensión de comunicación externa de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar qué relación existe entre la Calidad y transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete, Lima, 2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar qué relación existe entre la Calidad y la dimensión de comunicación interna de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete, Lima. 2015.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la Calidad y la dimensión de comunicación externa de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>La Calidad se relaciona significativamente con la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación interna de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.</p> <p>La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación externa de la transparencia percibida en la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.</p>	Variable 1: CALIDAD				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
			Tangibilidad	Recursos materiales	1-4	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Alto, 82-110; Medio, 52-81 Bajo, 22-51.
			Fiabilidad	Consistencia	5-9		
			Capacidad de respuesta	Percepción	10-13		
			Seguridad	Confianza	14-17		
			Empatía	Identificación	17-22		
			Variable 2: TRANSPARENCIA PERCIBIDA.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
			Comunicación interna	Difusión Capacitación Revisión	1-10	Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca	No Optima, (20-46); Regular, (47-73); Optima, (74-100)
			Comunicación externa	Canalización Resolución Rendición	11-20		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BÁSICO</p> <p>Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto, una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Constituida por 110 usuarios de la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.</p> <p>Tipo de muestreo: Se trabajó con toda la población, debido a que esta es muy pequeña. Por consiguiente, se trata de una muestra no probabilística o censal poblacional.</p> <p>Tamaño de muestra: 110 usuarios de la Defensa Pública de Cañete. Lima. 2015.</p> <p>MÉTODO: Hipotético Deductivo</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p>	<p>Variable 1: Calidad.</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Fichaje - Análisis estadístico <p>Instrumentos: Cuestionario de Calidad.</p> <p>Variable 2: Transparencia Percibida.</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Fichaje - Análisis estadístico <p>Instrumentos: Cuestionario de Transparencia Percibida.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se utilizará el software estadístico SPSS en su versión 26, y para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba Rho de Spearman, por medio de la cual se realizará la contratación de la hipótesis y determinar conclusiones.</p>

Instrumento de la variable 2 calidad del servicio

Totalmente de acuerdo	1
Parcialmente de acuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Parcialmente en desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, de la Defensoría Pública de Cañete, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la calidad de servicio, en la institución*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
1	La Defensoría Pública de Cañete cuenta con tecnología moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la Defensoría Pública de Cañete son usualmente atractivas.					
3	Los trabajadores de la Defensoría Pública de Cañete tienen apariencia pulcra.					
4	En la Defensoría Pública de Cañete, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.					
	DIMENSION DE FIABILIDAD	1	2	3	4	5
5	En la Defensoría Pública de Cañete, se atiende rápido porque hay trabajadores de acuerdo a la demandas.					
6	La Defensoría Pública de Cañete, supervisa la atención de los trabajadores constantemente.					
7	En la Defensoría Pública de Cañete se capacita a los trabajadores sobre calidad del servicio.					
8	En la Defensoría Pública de Cañete los trabajadores administrativos tienen turnos adecuados para atender con oportunidad.					
9	En la Defensoría Pública de Cañete los trabajadores administrativos llevan un control documentado de su trabajo.					
	DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
10	En la Defensoría Pública de Cañete la sección de informes al público sobre sus trámites es adecuada.					

11	En la Defensoría Pública de Cañete ofrecen un servicio rápido a sus usuarios por que cuentan con personal para ello.					
12	En la Defensoría Pública de Cañete existe una oficina de atencion al usuario.					
13	En la Defensoría Pública de Cañete hay exceso de trabajo acumulado lo que impide una atencion rápida.					
DIMENSION DE SEGURIDAD		1	2	3	4	5
14	En la Defensoría Pública de Cañete se motiva a los trabajadores administrativos para que transmitan confianza a sus usuarios.					
15	La Defensoría Pública de Cañete ha hecho inducción en tos trabajadores sobre los procedimientos que van a realizar.					
16	En la Defensoría Pública de Cañete se evalúa la eficiencia de la atencion al usuario.					
17	En la Defensoría Pública de Cañete cuentan con todos los recursos para atender a los usuarios.					
DIMENSION DE EMPATIA		1	2	3	4	5
18	En la Defensoría Pública de Cañete los directivos se identifican con los trabajadores. .					
19	En la Defensoría Pública de Cañete cumplen sus horarios de atención.					
20	En la Defensoría Pública de Cañete el ambiente laboral es adecuado para la atención de los usuarios.					
21	En la Defensoría Pública de Cañete los trabajadores cuentan con ergonomía para una buena atencion de los usuarios.					
22	En la Defensoría Pública de Cañete , los trabajadores se identifican con el liderazgo de sus directivos.					

Cuestionario elaborado sobre la base de la propuesta de Servqual de la Variable 2 Transparencia percibida.

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, de la Defensoría Pública de Cañete, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la transparencia en la institución*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

DIMENSION COMUNICACION INTERNA	1	2	3	4	5
1. ¿Usted cree que la institución difunde y estimula la participación de la transparencia en su Institución al público usuario?					
2. ¿La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la comunidad?					
3. ¿Usted cree que el personal de la institución actúa con transparencia?					
4. ¿La institución pública toda su información en el portal de transparencia institucional para conocimiento de la comunidad?					
5. ¿La institución revisa lo publicado en el portal de transparencia institucional para que sea leído por el público interesado?					
6. ¿Cree usted, que los trabajadores de la institución conocen las normas legales sobre transparencia?					
7. ¿Percibe usted, si los trabajadores de la institución reciben capacitación sobre transparencia?					
8. ¿Conocen usted cuales son las instituciones más transparentes en el estado?					
9. ¿Cómo usuario usted solicitaría que se auditen las normas de transparencia en la institución?					
10. ¿Se informan los resultados de la auditoria al público usuario?					
DIMENSION DE COMUNICACIÓN EXTERNA	1	2	3	4	5
11. ¿Usted cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando correctamente en la atención al público?					
12. ¿Usted cree que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas idóneo para satisfacción del público usuario de la institución?					
13. ¿Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas, así como las sanciones que se deriven?					
14. ¿Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo adecuado?.					
15. ¿Está de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente?.					
16. ¿Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía web? .					
17. ¿Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía en el periódico mural, para ser leído por el público usuario?					

18. ¿Cuándo ha presentado una queja lo llamaron para solucionarla, con prontitud y en forma oportuna?					
19. ¿Son frecuentes las quejas de los usuarios por falta de información sobre la información?					
20. ¿Los usuarios son comunicados o informados cuando presenta una queja?					

Anexo 3. Validación.

Validación del cuestionario de Calidad.

		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN TANGIBILIDAD								
1	La Defensoría Pública de Cañete cuenta con tecnología moderna.	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas de la Defensoría Pública de Cañete son visualmente atractivas.	x		x		x		
3	Los trabajadores de la Defensoría Pública de Cañete tienen apariencia pulcra.	x		x		x		
4	En la Defensoría Pública de Cañete, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	x		x		x		
DIMENSION DE FIABILIDAD								
5	En la Defensoría Pública de Cañete, se atiende rápido porque hay trabajadores de acuerdo a la demandas.	x		x		x		
6	La Defensoría Pública de Cañete, supervisa la atención de los trabajadores constantemente.	x		x		x		
7	En la Defensoría Pública de Cañete se capacita a los trabajadores sobre calidad del servicio.	x		x		x		
8	En la Defensoría Pública de Cañete los trabajadores administrativos tienen turnos adecuados para atender con oportunidad.	x		x		x		
9	En la Defensoría Pública de Cañete los trabajadores administrativos llevan un control documentado de su trabajo.	x		x		x		
DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	En la Defensoría Pública de Cañete la sección de informes al público sobre sus trámites es adecuada.	x		x		x		
11	En la Defensoría Pública de Cañete ofrecen un servicio rápido a sus usuarios por que cuentan con personal para ello.	x		x		x		
12	En la Defensoría Pública de Cañete existe una oficina de atención al usuario.	x		x		x		
13	En la Defensoría Pública de Cañete hay exceso de trabajo acumulado lo que impide una atención rápida.	x		x		x		

DIMENSION DE SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
14	En la Defensoría Pública de Cañete se motiva a los trabajadores administrativos para que transmitan confianza a sus usuarios.	x		x		x	
15	La Defensoría Pública de Cañete ha hecho inducción en los trabajadores sobre los procedimientos que van a realizar.	x		x		x	
16	En la Defensoría Pública de Cañete se evalúa la eficiencia de la atención al usuario.	x		x		x	
17	En la Defensoría Pública de Cañete cuentan con todos los recursos para atender a los usuarios.	x		x		x	
DIMENSION DE EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
18	En la Defensoría Pública de Cañete los directivos se identifican con los trabajadores.	x		x		x	
19	En la Defensoría Pública de Cañete cumplen sus horarios de atención.	x		x		x	
20	En la Defensoría Pública de Cañete el ambiente laboral es adecuado para la atención de los usuarios.	x		x		x	
21	En la Defensoría Pública de Cañete los trabajadores cuentan con ergonomía para una buena atención de los usuarios.	x		x		x	
22	En la Defensoría Pública de Cañete, los trabajadores se identifican con el liderazgo de sus directivos.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

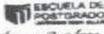
15 de octubre 2015.

Apellidos y nombres del juez evaluador: MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS

DNI: 09606465

Especialidad del evaluador: METODOLOGA





 Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
 COPV N° 061827
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 DNI: 09606465

e Transparencia Percibida.

Pertinencia	Relevancia	Claridad	Sugerencias

DIMENSIÓN COMUNICACIÓN INTERNA		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	¿Usted cree que la institución difunde y estimula la participación de la transparencia en su Institución al público usuario?	x		x		x		
2	¿La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la comunidad?	x		x		x		
3	¿Usted cree que el personal de la institución actúa con transparencia?	x		x		x		
4	¿La institución pública toda su información en el portal de transparencia institucional para conocimiento de la comunidad?	x		x		x		
5	¿La institución revisa lo publicado en el portal de transparencia institucional para que sea leído por el público interesado?	x		x		x		
6	¿Cree usted, que los trabajadores de la institución conocen las normas legales sobre transparencia?	x		x		x		
7	¿Percibe usted, si los trabajadores de la institución reciben capacitación sobre transparencia?	x		x		x		
8	¿Conocen usted cuales son las instituciones más transparentes en el estado?	x		x		x		
9	¿Cómo usuario usted solicitaría que se auditen las normas de transparencia en la institución?	x		x		x		
10	¿Se informan los resultados de la auditoria al público usuario?	x		x		x		
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN EXTERNA		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Usted cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando correctamente en la atención al público?	x		x		x		
12	¿Usted cree que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas idóneo para satisfacción del público usuario de la institución?	x		x		x		
13	¿Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas, así como las sanciones que se deriven?	x		x		x		

14	¿Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo adecuado?.	x		x		x	
15	¿Está de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente?.	x		x		x	
16	¿Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía web? .	x		x		x	
17	¿Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía en el periódico mural, para ser leído por el público usuario?	x		x		x	
18	¿Cuándo ha presentado una queja lo llamaron para solucionarla, con prontitud y en forma oportuna?	x		x		x	
19	¿Son frecuentes las quejas de los usuarios por falta de información sobre la información?	x		x		x	
20	¿Los usuarios son comunicados o informados cuando presenta una queja?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

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

15 de octubre 2015.

Apellidos y nombres del juez evaluador: **MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS**

DNI: 09606465

Especialidad del evaluador: **METODOLOGA**



Validación del cuestionario de Calidad.

		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La Defensoría Pública de Cañete cuenta con tecnología moderna.	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas de la Defensoría Pública de Cañete son visualmente atractivas.	x		x		x		
3	Los trabajadores de la Defensoría Pública de Cañete tienen apariencia pulcra.	x		x		x		
4	En la Defensoría Pública de Cañete, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	x		x		x		
	DIMENSION DE FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	En la Defensoría Pública de Cañete, se atiende rápido porque hay trabajadores de acuerdo a la demandas.	x		x		x		
6	La Defensoría Pública de Cañete, supervisa la atención de los trabajadores constantemente.	x		x		x		
7	En la Defensoría Pública de Cañete se capacita a los trabajadores sobre calidad del servicio.	x		x		x		
8	En la Defensoría Pública de Cañete los trabajadores administrativos tienen turnos adecuados para atender con oportunidad.	x		x		x		
9	En la Defensoría Pública de Cañete los trabajadores administrativos llevan un control documentado de su trabajo.	x		x		x		
	DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En la Defensoría Pública de Cañete la sección de informes al público sobre sus trámites es adecuada.	x		x		x		
11	En la Defensoría Pública de Cañete ofrecen un servicio rápido a sus usuarios por que cuentan con personal para ello.	x		x		x		
12	En la Defensoría Pública de Cañete existe una oficina de atención al usuario.	x		x		x		
13	En la Defensoría Pública de Cañete hay exceso de trabajo acumulado lo que impide una atención rápida.	x		x		x		
	DIMENSION DE SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	

14	En la Defensoría Pública de Cañete se motiva a los trabajadores administrativos para que transmitan confianza a sus usuarios.	x		x		x		
15	La Defensoría Pública de Cañete ha hecho inducción en los trabajadores sobre los procedimientos que van a realizar.	x		x		x		
16	En la Defensoría Pública de Cañete se evalúa la eficiencia de la atención al usuario.	x		x		x		
17	En la Defensoría Pública de Cañete cuentan con todos los recursos para atender a los usuarios.	x		x		x		
DIMENSION DE EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
18	En la Defensoría Pública de Cañete los directivos se identifican con los trabajadores.	x		x		x		
19	En la Defensoría Pública de Cañete cumplen sus horarios de atención.	x		x		x		
20	En la Defensoría Pública de Cañete el ambiente laboral es adecuado para la atención de los usuarios.	x		x		x		
21	En la Defensoría Pública de Cañete los trabajadores cuentan con ergonomía para una buena atención de los usuarios.	x		x		x		
22	En la Defensoría Pública de Cañete los trabajadores se identifican con el liderazgo de sus directivos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

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

15 de octubre del 2015.

Apellidos y nombres del juez evaluador: **RUIZ ORBEGOSO CARLOS**

DNI: 02808431

Especialidad del evaluador: **TEMATICO**



Validación del cuestionario de Transparencia Percibida.

Dimensiones	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Sugerencias

DIMENSIÓN COMUNICACIÓN INTERNA		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	¿Usted cree que la institución difunde y estimula la participación de la transparencia en su Institución al público usuario?	x		x		x		
2	¿La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la comunidad?	x		x		x		
3	¿Usted cree que el personal de la institución actúa con transparencia?	x		x		x		
4	¿La institución pública toda su información en el portal de transparencia institucional para conocimiento de la comunidad?	x		x		x		
5	¿La institución revisa lo publicado en el portal de transparencia institucional para que sea leído por el público interesado?	x		x		x		
6	¿Cree usted, que los trabajadores de la institución conocen las normas legales sobre transparencia?	x		x		x		
7	¿Percibe usted, si los trabajadores de la institución reciben capacitación sobre transparencia?	x		x		x		
8	¿Conocen usted cuales son las instituciones más transparentes en el estado?	x		x		x		
9	¿Cómo usuario usted solicitaría que se auditen las normas de transparencia en la institución?	x		x		x		
10	¿Se informan los resultados de la auditoría al público usuario?	x		x		x		
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN EXTERNA		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Usted cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando correctamente en la atención al público?	x		x		x		
12	¿Usted cree que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas idóneo para satisfacción del público usuario de la institución?	x		x		x		
13	¿Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas, así como las sanciones que se deriven?	x		x		x		

14	¿Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo adecuado?.	x		x		x	
15	¿Está de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente?.	x		x		x	
16	¿Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía web? .	x		x		x	
17	¿Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía en el periódico mural, para ser leído por el público usuario?	x		x		x	
18	¿Cuándo ha presentado una queja lo llamaron para solucionarla, con prontitud y en forma oportuna?	x		x		x	
19	¿Son frecuentes las quejas de los usuarios por falta de información sobre la información?	x		x		x	
20	¿Los usuarios son comunicados o informados cuando presenta una queja?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

15 de octubre del 2015.

Apellidos y nombres del juez evaluador: RUIZ ORBEGOSO CARLOS

DNI: 02808431

Especialidad del evaluador: TEMATICO



Validación del cuestionario de Calidad.

	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Sugerencias
--	-------------	------------	----------	-------------

DIMENSIÓN TANGIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
1	La Defensoría Pública de Cañete cuenta con tecnología moderna.	x		x		x	
2	Las instalaciones físicas de la Defensoría Pública de Cañete son visualmente atractivas.	x		x		x	
3	Los trabajadores de la Defensoría Pública de Cañete tienen apariencia pulcra.	x		x		x	
4	En la Defensoría Pública de Cañete los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	x		x		x	
DIMENSION DE FIABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
5	En la Defensoría Pública de Cañete se atiende rápido porque hay trabajadores de acuerdo a la demandas.	x		x		x	
6	La Defensoría Pública de Cañete supervisa la atención de los trabajadores constantemente.	x		x		x	
7	En la Defensoría Pública de Cañete se capacita a los trabajadores sobre calidad del servicio.	x		x		x	
8	En la Defensoría Pública de Cañete los trabajadores administrativos tienen turnos adecuados para atender con oportunidad.	x		x		x	
9	En la Defensoría Pública de Cañete los trabajadores administrativos llevan un control documentado de su trabajo.	x		x		x	
DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No
10	En la Defensoría Pública de Cañete la sección de informes al público sobre sus trámites es adecuada.	x		x		x	
11	En la Defensoría Pública de Cañete ofrecen un servicio rápido a sus usuarios por que cuentan con personal para ello.	x		x		x	
12	En la Defensoría Pública de Cañete existe una oficina de atención al usuario.	x		x		x	
13	En la Defensoría Pública de Cañete hay exceso de trabajo acumulado lo que impide una atención rápida.	x		x		x	
DIMENSION DE SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
14	En la Defensoría Pública de Cañete se motiva a los trabajadores	x		x		x	

	administrativos para que transmitan confianza a sus usuarios.							
15	La Defensoría Pública de Cañete ha hecho inducción en los trabajadores sobre los procedimientos que van a realizar.	x		x		x		
16	En la Defensoría Pública de Cañete se evalúa la eficiencia de la atención al usuario.	x		x		x		
17	En la Defensoría Pública de Cañete cuentan con todos los recursos para atender a los usuarios.	x		x		x		
DIMENSION DE EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
18	En la Defensoría Pública de Cañete los directivos se identifican con los trabajadores.	x		x		x		
19	En la Defensoría Pública de Cañete cumplen sus horarios de atención.	x		x		x		
20	En la Defensoría Pública de Cañete el ambiente laboral es adecuado para la atención de los usuarios.	x		x		x		
21	En la Defensoría Pública de Cañete los trabajadores cuentan con ergonomía para una buena atención de los usuarios.	x		x		x		
22	En la Defensoría Pública de Cañete los trabajadores se identifican con el liderazgo de sus directivos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

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

15 de octubre 2015.

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DR. DIAZ DUMONT JORGE**

DNI: 06698815

Especialidad del evaluador: **METODOLOGO**

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Índice de Transparencia Percibida.

CATEGORÍA	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
INTERNA							

1	¿Usted cree que la institución difunde y estimula la participación de la transparencia en su Institución al público usuario?	x		x		x		
2	¿La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la comunidad?	x		x		x		
3	¿Usted cree que el personal de la institución actúa con transparencia?	x		x		x		
4	¿La institución pública toda su información en el portal de transparencia institucional para conocimiento de la comunidad?	x		x		x		
5	¿La institución revisa lo publicado en el portal de transparencia institucional para que sea leído por el público interesado?	x		x		x		
6	¿Cree usted, que los trabajadores de la institución conocen las normas legales sobre transparencia?	x		x		x		
7	¿Percibe usted, si los trabajadores de la institución reciben capacitación sobre transparencia?	x		x		x		
8	¿Conocen usted cuales son las instituciones más transparentes en el estado?	x		x		x		
9	¿Cómo usuario usted solicitaría que se auditen las normas de transparencia en la institución?	x		x		x		
10	¿Se informan los resultados de la auditoría al público usuario?	x		x		x		
DIMENSION COMUNICACIÓN EXTERNA		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Usted cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando correctamente en la atención al público?	x		x		x		
12	¿Usted cree que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas idóneo para satisfacción del público usuario de la institución?	x		x		x		
13	¿Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas, así como las sanciones que se deriven?	x		x		x		
14	¿Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo adecuado?	x		x		x		

15	¿Está de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente?.	x		x		x	
16	¿Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía web? .	x		x		x	
17	¿Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía en el periódico mural, para ser leído por el público usuario?	x		x		x	
18	¿Cuándo ha presentado una queja lo llamaron para solucionarla, con prontitud y en forma oportuna?	x		x		x	
19	¿Son frecuentes las quejas de los usuarios por falta de información sobre la información?	x		x		x	
20	¿Los usuarios son comunicados o informados cuando presenta una queja?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

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

15 de octubre 2015.

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DR. DIAZ DUMONT JORGE**

DNI: 06698815

Especialidad del evaluador: **METODOLOGO**

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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





Dr. Jorge Diaz Dumont
 ING. INDUSTRIAL - CIP. 43282
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO
 DNI: 06698815

Anexo 4. Base de Datos.

N°	CALIDAD																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	1
2	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
4	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
6	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
7	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
8	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3
9	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4
10	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	1
11	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
12	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
13	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
14	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
15	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	1
16	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	5
17	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	1
18	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3
19	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
20	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	1
21	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
22	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3
23	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4
24	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5
25	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3
26	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3
27	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
28	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
29	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3
30	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4
31	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5
32	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3
33	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	1
34	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
35	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
36	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3
37	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4
38	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	1
39	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3
40	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
41	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
42	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
43	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3

44	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4
45	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5
46	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3
47	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
48	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
49	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
50	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3
51	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	1	1
52	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	5	3
53	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	1	1
54	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	4
55	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	4	4
56	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	1	1
57	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3
58	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4
59	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5
60	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3
61	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3
62	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
63	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
64	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
65	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3
66	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4
67	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5
68	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3
69	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	1	1
70	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3
71	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	1	1
72	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4
73	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4
74	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	1	1
75	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	4
76	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	1	1
77	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
78	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
79	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3
80	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4
81	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	1	1
82	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	5	3
83	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	1	1
84	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	4
85	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	4	4
86	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	1	1
87	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3
88	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4
89	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5
90	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3
91	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3
92	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
93	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
94	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
95	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3
96	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4
97	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5
98	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3
99	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	1	1
100	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3
101	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	1	1
102	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4
103	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4
104	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	1	1
105	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	4
106	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	1	1
107	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5

108	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3
109	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	1	1
110	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3
N°	TRANSPARENCIA																					
	COMUNICACIÓN INTERNA										COMUNICACIÓN EXTERNA											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
3	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	2	3	3	4	5	3	4	4	
4	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
6	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	2	2	3	4	5	3	4	4	
7	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
9	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
10	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	3	1	1	3	1	5	3	2	5	5	5	3	4	2	2	3	4	5	3	4	4	
12	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
13	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
15	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
16	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
18	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
20	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
21	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
22	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
24	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
25	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
26	3	1	1	3	1	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
27	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
28	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
29	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
30	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
31	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
32	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
33	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
34	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
35	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
36	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
37	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
38	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
39	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
40	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	2	2	3	4	5	3	4	4	
41	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
42	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
43	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
44	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
45	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	
46	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
47	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	

48	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
49	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	3	1	1	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
52	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
53	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
55	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
56	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
59	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
60	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
63	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
64	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
66	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
67	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
68	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
70	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
71	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
73	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
74	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
75	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
77	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
78	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
80	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
81	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
82	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	2	2	2	4	5	3	4
83	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
84	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
85	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
86	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
88	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
89	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
90	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
93	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
94	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
96	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
97	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
98	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
100	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
101	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
103	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
104	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
105	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
107	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
108	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
109	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
110	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4

N°	CALIDAD PRUEBA PILOTO																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	1
2	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
4	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
5	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
6	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
7	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
8	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3
9	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4
10	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	1
11	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
12	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
13	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
14	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
15	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	1
16	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	5
17	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	1
18	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3
19	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
20	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	1
21	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
22	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3
23	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4
24	2	1	5	3	2	5	3	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5
25	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3
26	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3
27	4	2	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5
28	4	2	3	3	5	1	1	1	4	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	3	1
29	4	2	2	3	5	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3
30	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4

N°	TRANSPARENCIA PILOTO																			
	COMUNICACIÓN INTERNA										COMUNICACIÓN EXTERNA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
3	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	2	3	3	4	5	3	4
4	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
6	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	2	2	3	4	5	3	4
7	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
10	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	3	1	1	3	1	5	3	2	5	5	5	3	4	2	2	3	4	5	3	4
12	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
13	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
15	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
16	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
18	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
20	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
21	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
24	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
25	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	3	1	1	3	1	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
27	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
28	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4