



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión institucional y servicios en línea de los usuarios de la Zona
Registral N° III - Sede Moyobamba, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Villalobos Guerra, Kleiver (ORCID: [0000-0001-5934-2388](https://orcid.org/0000-0001-5934-2388))

ASESOR:

Dr. Carrión Barco, Gilberto (ORCID: [0000-0002-1104-6229](https://orcid.org/0000-0002-1104-6229))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, mis padres mi esposa e hijas por ser el apoyo fundamental en este camino de aprendizaje y así poder terminar el proyecto que se ha iniciado, y darme la fortaleza de seguir adelante y lograr todos los objetivos trazados.

Kleiver.

Agradecimiento

A la los trabajadores y usuarios de la Oficina Registral de Moyobamba, Zona Registral N°III – Sede Moyobamba que compartieron sus conocimientos e información para la culminación de la presente investigación, y cuyos resultados servirán para mejorar cada día, a ellos mi más profunda gratitud, porque con su trabajo diario nos demuestran, que el servicio al ciudadano es algo que no solo se hace por cumplir un trabajo si no por vocación.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
3.5. Procedimientos.....	29
3.6. Métodos de análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS.....	32
4.1. Resultados Descriptivos.....	32
4.2. Resultados Inferenciales.....	34
4.3. Resultados Inferenciales.....	35
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	55

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población	24
Tabla 2. Nivel de la Variable Gestión Institucional	26
Tabla 3. Nivel de la Variable Servicios en Línea.....	26
Tabla 4. Validación de instrumentos por los expertos.....	27
Tabla 5 Confiabilidad de variable	28
Tabla 6 Confiabilidad del número de preguntas.....	28
Tabla 7 Confiabilidad de variable	28
Tabla 8 Confiabilidad del número de preguntas.....	29
Tabla 9 Nivel de la Variable Gestión Institucional en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.	32
Tabla 10 Nivel de la Variable servicios en Línea en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021.	33
Tabla 11 Resultados de la prueba de normalidad de las variables.	35
Tabla 12 Relación entre la gestión institucional y los Servicios en Línea de la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021.	36
Tabla 13 Regresión lineal de los valores institucionales y los servicios en línea.....	37

Índice de figuras

Figura 1 <i>Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización</i>	15
Figura 2 <i>Valores del coeficiente de correlación Rho Spearman</i>	30
Figura 3 <i>Gráfico de correlación de las variables Gestión Institucional y servicios en línea.</i>	36

Resumen

La presente investigación se dio para determinar la relación existente entre la Gestión Institucional y los servicios en línea que se brinda a los usuarios de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba, 2021, basado en una metodología de tipo básica de alcance correlacional con un corte cuantitativo y diseño no experimental del tipo transeccional correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 usuarios, el muestreo de la investigación fue no probabilístico de tipo censal, para la recopilación de datos se empleó la técnica de la encuesta, se aplicó como instrumento un cuestionario de 40 interrogantes con opción de respuesta de tipo Likert, del cual se efectuó la validación de contenido, criterio y constructo, asimismo la confiabilidad del instrumento fue comprobada con los estadísticos Alfa de Cronbach, Además, para el procesamiento de la información se utilizaron los programas de Microsoft Excel y SPSS.V22. De los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,383** lo cual indica una correlación positiva baja; teniendo un valor de Sig. =0,006 menor 0.01 aceptándose la hipótesis alternativa y rechazándose la hipótesis nula. Concluyendo que existe una correlación positiva baja entre las variables de Gestión Institucional y Servicios en línea de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba, 2021.

Palabras clave: Gestión Institucional, servicios en línea, valores institucionales, interfaz web, la implementación tecnológica.

Abstract

This research was carried out to determine the relationship between Institutional Management and the online services provided to users of the Registry Zone N°. III- Moyobamba Headquarters, 2021, based on a basic methodology of correlational scope with a quantitative cut and non-experimental design of the correlational transactional type. The sample consisted of 50 users, the research sampling was non-probabilistic of the census type, for the data collection the survey technique was used, a questionnaire of 40 questions with a Likert-type response option was applied as an instrument, from which the content, criterion and construct validation was carried out, the reliability of the instrument was also verified with Cronbach's Alpha statistics. In addition, the Microsoft Excel and SPSS.V22 programs were used for information processing. From the results, a Spearman Rho correlation coefficient equal to 0.383 ** was obtained, which indicates a low positive correlation; having a value of Sig. = 0.006 less than 0.01, accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis. Concluding that there is a low positive correlation between the variables of Institutional Management and Online Services of Registry Zone N°. III- Moyobamba Headquarters, 2021.

Keywords: Institutional Management, Online Services, Institutional values, Web Interface, Technological Implementation.

I. INTRODUCCIÓN

La Gestión Institucional es una serie de procesos que a través de estos se gestiona, organiza y dirige el camino para el soporte institucional y los esfuerzos de los representantes para mejorar los planes y servicios. Vázquez et al. (2017), CEPAL define a los servicios electrónicos como la obtención de servicios de mayor calidad para los usuarios finales, como los trámites digitales de documentos, emisión de datos, pagados desde y hacia las entidades públicas, Naser (2021), las entidades públicas cuentan con sitios web institucionales que sirven como vías de información y admiten el acceso a los servicios en línea, cabe mencionar que la Organización de las Naciones Unidas precisa al Gobierno Electrónico como el uso de Internet y el World Wide Web para conceder información y servicios que brinda el gobierno a toda la ciudadanía que la solicite a través de Internet, hoy en día debido a la situación de pandemia los servicios en línea se han vuelto tendencia y facilitan enormemente el acceso a los datos que ofrecen las entidades estatales y organizaciones privadas (Shailendra & Sharma, 2020).

Hoy en día el adelanto de la ciencia, la tecnología y la información, en el mundo según (EXCELSIOR, 2021), muestra que el internet y su acceso a nivel del mundo se ha desarrollado en más de 300 millones en el año 2020, resaltando los 4,700 millones a inicios de abril, lo que indica a un 60% de la población, se aprecia que en el mundo existen más de 7,850 millones de individuos, además, se indica que ya existe 5,270 millones de usuarios de telefonía móvil en el mundo (67,1%), 97 millones adicional al año pasado, esto admite que dos tercios de todos los seres humanos en el planeta cuentan con un teléfono móvil, pudiendo decir que más del 76% de los enlaces a internet se hacen vía un teléfono celular “Smart Phone”, en países latinoamericanos se ha incluido en todas las ámbitos de la sociedad, formando parte inseparable de ellas básicamente, uno de los más grandes cambios que encaja es la promoción entre dispositivos y personas, no importa dónde se encuentre, puede acceder a la información de forma rápida

e instantánea. En las últimas décadas en el mundo, los cambios tecnológicos han trastornado las tendencias de los usuarios y consumidores, alterando los métodos de compra y alterando las necesidades y motivaciones de los compradores de servicios y bienes y como la organización gestiona y se adapta a estos nuevos cambios (Delgado et al., 2019).

Si bien, la gran mayoría de usuarios en el Perú se adaptan a nuevos avances, para mejorar y obtener nuevas utilidades para hacer más fácil sus labores cotidianas de trabajo, comunicación u ocio, existen también otros que son renuentes a tomarlos por desconocimiento, porque se ven enfrentado a algo nuevo e inexplorado, o se requiere de nuevos y costosos dispositivos, algo que muchas veces no se encuentran dispuestos a asumir. generando brechas digitales, entre la entidad y los usuarios finales que deben ser vistas por la gestión institucional de cada entidad, según DNConsultores. (2021), la inclusión de usuarios de internet en el país al inicio del trimestre del año 2021 logró 67% respecto a la población de 06 años o más, si se considera a la población total del país es de 32 millones de habitantes y excluimos a la población tierna menor a 6 años de 3 millones, esto significa que 19 millones de ciudadanos del Perú son beneficiarios de internet y que otros 10 millones no son usuarios. Lo que indica un fuerte crecimiento de 02 millones por año durante los últimos 02 años, de manera que en global la participación ha crecido en más de 20% durante los últimos 05 años, esto marca una diferencia entre unos y otros usuarios, se ha visto más la utilización de la tecnología (plataformas virtuales) ya que la coyuntura actual con la pandemia ha destapado muchas deficiencias en los servicios que brindan las entidades estatales que también afectan su gestión institucional y generan un efecto en el usuario final.

La política nacional peruana para modernizar la gestión pública al 2021 menciona la importancia del gobierno electrónico y los servicios que se brinda a través del internet, para los usuarios esta realidad no es extraña, ya que

según Pichihua (2021), durante el año 2020, el poder ejecutivo ha promulgado aproximadamente más de 100 normas que promueven el gobierno digital, la familiaridad digital y la innovación digital, a ello el 52% de los gobiernos regionales en el país establecieron la innovación digital como un logro estratégico en su administración las cuales a la fecha cuentan con guías de gobierno digital. En el tema de innovación, el año 2020 también se completó con el ingreso de los ministerios, municipalidades entre otros al único sitio web del gobierno **gob.pe**, donde se encuentran más de 5,000 páginas informativas, de servicios y trámites para los ciudadanos, muchas empresas privadas y públicas buscan mejorar sus procesos y a la par brindar un servicio de calidad mejorando así su gestión institucional y como esto se ve reflejado en la satisfacción del usuario final, si bien es cierto estos cambios generan gastos adicionales, este es un cambio que se requiere para que principalmente las entidades públicas no sean vistas como las que generan más trámites engorrosos y en muchos casos la sociedad tiene un mal concepto del servicio que brindan y por lo consiguiente la gestión institucional que éstas realizan en el entorno donde desempeñan sus funciones (PCM, 2021).

En la actualidad la formalización de empresas en gran parte se llevan a cabo a través del Sistema llamado (SID Sunarp), de enero a julio del 2021, la constitución de la gran mayoría de empresas se incrementó en un 221,12 %, al saltar de 20 805 inscripciones en el periodo del 2020 a un total de 66 809 inscripciones dentro del segundo trimestre de este 2021, registrándose un crecimiento en las inscripciones de garantías mobiliarias (82 %) e hipotecas (65 %), de acuerdo a la Sunarp, los ciudadanos negociantes que optaron por formalizarse, para convertirse en nuevos emprendedores empresarios, además del resto del Perú en la región San Martín fueron (441), que se formalizaron emprendiendo nuevas empresas. Las garantías mobiliarias hacen un total 82 083 inscritas de enero a julio del 2021 y se distribuyeron

además del resto del Perú en la región San Martín fueron (989), inscripciones que se realizaron (Peru21, 2021).

En la región San Martín, los responsables de dirigir las empresas y entidades públicas, se han encontrado con grandes falencias como son tecnología obsoleta, falta de recursos económicos, personal capacitado, entre otros, muchas veces por la falta de acceso de parte de su población al internet ya sea por lo rústico de su territorio, bajo nivel económico y otras veces por desconocimiento de la existencia de plataformas tecnológicas que se encuentran en el internet y que las entidades estatales o empresas privadas no les dan el uso adecuado y lo más preocupante es que si no hubiese sido por la pandemia estos continuarían como aplicativos desconocidos para los usuarios (INEI, 2018).

En las instituciones públicas de la provincia de Moyobamba cuenta con servicios en línea que son muy importantes ya que con ellos se genera simplificación de trámites, aminorar costes y brindar un servicio que puede ser hechos desde la comodidad de tu hogar y con ello los usuarios generen otra percepción del servicio que la entidad del estado presta, esta vista de parte del usuario final es muy importante ya que a través de ella se va a reflejar como es que el estado está llegando a ellos y como les facilita la información que solicitan además se evidencia la gestión institucional con la cual está siendo orientada, las claves para cambiar la mentalidad de la ciudadanía hacia la institución es que la institución llegue a ellos y que ellos tengan todas las aptitudes para que lo que requieran este a su disposición.

La problemática se da debido a que se ha generado poca o ninguna importancia a la implementación de la tecnología en la simplificación de los tramites, y como la gestión institucional de la entidad influye a que los usuarios perciban de mejor manera la realización de sus trámites con mayor comodidad, hoy en día esto queda evidenciando por la pandemia del COVID

19 y que ha demostrado las deficiencias de la gestión institucional al adecuamiento de las nuevas tecnologías de la información, al respecto, es necesario conocer si ambas variables están relacionadas de alguna manera trabajando con los usuarios y los representantes de la institución pública como es el jefe Zonal entre otros; por ende, la intención del presente proyecto de investigación es lograr establecer la relación entre la gestión institucional y los servicios que se brinda en línea según la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba 2021, (SUNARP) perteneciente al Sector Justicia, Pliego 067-SUNARP que consta de (14) Zonas Registrales a nivel de todo el territorio Nacional y que a su vez cada una de ellas es una Unidad Ejecutora, la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba (U. E. 08) tiene su principal sede en la ciudad de Moyobamba (Jr. Callao 587) - Provincia de Moyobamba - Departamento de San Martín y cuenta con cuatro oficinas registrales (Tarapoto, Moyobamba, Juanjui y Alto Amazonas- Yurimaguas) y oficinas Receptoras en (Rioja, Nueva Cajamarca, Lamas, Picota, Bellavista, Tocache y Uchiza) (SUNARP, 2020).

Con base a la realidad problemática es de necesidad la enunciación del **Problema General**: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Institucional y los servicios en línea de los usuarios de Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión institucional de Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021?, ¿Cuál es el nivel de manejo de los servicios en línea de los usuarios de Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021?, ¿Cuál es el nivel de relación existente entre la variable Valores Institucionales y los servicios en línea de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021?, ¿Cuál es el nivel de relación existente entre la variable liderazgo y los servicios en línea de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021?, ¿Cuál es el nivel de relación existente entre la variable relaciones Interpersonales y los servicios en línea de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021?.

En el presente proyecto de investigación se tiene como justificación lo siguiente **Justificación por Conveniencia**, la presente investigación permite mejorar algunas deficiencias existentes en la gestión institucional y los servicios en línea de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021, además permite conocer el nivel de gestión institucional, y de qué manera se ejecuta en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021 **relevancia social**, permite reconocer el nivel de percepción de los usuarios de la gestión institucional y los servicios en línea de Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021. **Justificación Teórica**, ya que se realizó con el propósito de aportar nuevos conocimientos ya existentes sobre gestión institucional y el uso de los servicios en línea y como es percibido por los usuarios finales, los resultados podrán acumularse en una propuesta, para la mejora y podrán ser incorporados como conocimiento de los usuarios e institución, ya que se estará demostrando que la gestión institucional y la utilización de los servicios a través del internet mejoran el nivel de percepción de los usuarios de la entidad; **Justificación Práctica**, la presente investigación se realizó porque existe en gran medida la necesidad de mejorar la Gestión Institucional y el nivel de uso de los servicios en línea y así lograr mejorar la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021, con el uso adecuado de la tecnología y los servicios en línea existentes. **Justificación Metodológica**, El uso de los servicios en línea y adecuada gestión institucional generan la mejora en la percepción de los usuarios finales, contextos que pueden ser investigados por la ciencia, ya que quedó demostrado su validez y confiabilidad podrán ser tomados como referencia en posteriores trabajos de investigación y puestas en práctica en más instituciones públicas.

En base a lo mencionado anteriormente, se planteó como **Objetivo General**: Determinar la relación existente entre la gestión institucional y los servicios en línea de los usuarios de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021.

Como específicos: Identificar el nivel de gestión institucional de la Zona

Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021, Conocer el nivel de manejo de los servicios en línea en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021; Determinar el grado de relación de la dimensión valores institucionales y los servicios en línea en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021, Determinar el grado de relación de la dimensión liderazgo y los servicios en línea en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021, Determinar el grado de relación de la dimensión relaciones interpersonales y los servicios en línea en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021.

Asimismo, se planteó la **Hipótesis General: Hi:** Existe relación entre la Gestión Institucional y los Servicios en línea según de los usuarios de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021. **Ho:** No existe relación significativa entre la gestión institucional y los servicios en línea en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021. **Como Hipótesis Específicas: H1:** El nivel de gestión institucional de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021; es alto. **H2:** El nivel de percepción de los servicios en línea de Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021; es alta **H3:** Existe relación demostrativa entre la dimensión valores institucionales y los servicios en línea brindados en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021. **H4:** Existe relación demostrativa entre la dimensión liderazgo y los servicios en línea brindados en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021. **H5:** Existe relación demostrativa entre la dimensión relaciones interpersonales y los servicios en línea brindados en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a las variables del estudio se han presentado diversos trabajos de investigación en diferentes espacios, entre los cuales se denota a nivel internacional a Cordova (2017), en su investigación que tuvo como objetivo entender los elementos que el consumidor piensa como importantes para tomar la disposición de adquisición a través de los servicios brindados por internet para el alimento de sus mascotas domesticas en México, por lo cual llevó a cabo su investigación cuantitativa utilizando encuestas y un análisis cualitativo de las respuestas obtenidas a 70 individuos dueños de mascotas (hombres y mujeres), de una edad entre los 20 y 40 años concluyendo que debido al progreso del comercio electrónico, proporcionar personal de enfermería u otros servicios en las plataformas digitales es una buena opción para los propietarios de mascotas, aumentando la confianza y seguridad de su compra.

Además cabe mencionar que Avuglah et al. (2020), en su investigación inquirió las actitudes, puntos de vista y preocupaciones de los bibliotecarios y estudiantes de la Universidad de Ghana sobre la privacidad, con el objetivo de tratar de ajustar mejor los puntos de vista en el grupo de las bibliotecas en línea, utilizó el instrumento desarrollado por Zimmer que evalúa las cualidades y prácticas de los bibliotecarios en Estados Unidos de América, se aplicó un cuestionario en dos de las universidades públicas, con un total de 20 encuestados que comprenden 15 estudiantes y 5 bibliotecarios llegando a una conclusión que los bibliotecarios y estudiantes de las universidades de Ghana desean un mayor control sobre sus propios datos personales en el contexto de la biblioteca en línea, al mismo tiempo que requieren responsabilidad ética por parte de los agentes bibliotecarios en línea que recopilan datos. Con respecto al segundo objetivo, los bibliotecarios y los estudiantes expresaron preocupación por su privacidad en entornos en línea y desconfían de la censura estatal y monopolio empresarial sobre sus datos personales.

Podemos mencionar también a Glasgow & Butler (2017), en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue la evaluación del valor de la información de identificación no personal para los consumidores de servicios en línea a través de un experimento de elección discreta fundado en hipotéticos servicios de transmisión de video, se aplicó una encuesta a 300 personas con igual número de hombres y mujeres, y números iguales en cada uno de los grupos de edad 18 a 34, 35 a 55 y más de 55 años para lo cual se utilizó la estimación de la elección de los encuestados utilizando un modelo Logit Mixto (Tren 2009) donde concluyo que para la mayoría de los encuestados, no encontramos evidencia de que estaban dispuestos a pagar para evitar compartir su información de identificación no personal con terceros, y un grupo más pequeño de encuestados nunca eligió un servicio que compartiera información con terceros.

Según Jo (2020), en su estudio que tuvo como fin identificar factores que permitan predecir las actitudes y propósitos de los consumidores hacia el SOS y verificar prácticamente los factores, para ello aplicó encuestas en el lugar que viven los consumidores Corea, que fueron conscientes del SOS. Se recopilaron un total de 300 datos para eliminar 15 casos con respuestas faltantes o infieles, y al final se manejaron 285 casos como muestra para el estudio. Se manejó el método de análisis y la herramienta de medición de modelos de ecuaciones estructurales, este estudio examinó los resultados y verificó la hipótesis utilizando Amos 24.0. Para el análisis del modelo de ecuaciones estructurales, la medición primero se estimó el modelo y luego se analizó utilizando el enfoque de dos pasos que estima el modelo estructural concluyendo que las ventajas de la utilidad, el disfrute y el costo tienen efectos positivos, también se demostró que los efectos sobre el valor percibido y la utilidad, el tecnicismo y las ventajas de costos tienen efectos positivos en las actitudes. Además, se demostró que el valor percibido tiene efectos positivos sobre la actitud y se demostró que el valor percibido y las actitudes tienen efectos positivos sobre las intenciones de aceptación. El

hecho de que la línea estratégica para la introducción y difusión exitosa de SOS fue presentada mediante la identificación de las variables predictores para la aceptación del SOS, este estudio puede decir que la importancia de las suscripciones en línea conlleva a cambio de actitud del usuario final.

También Cantos Ochoa (2019) menciona en su investigación el proceso de auditoría con el enfoque por semejanza de la revisión financiera, cumplimiento, control interno y gestión, realizada en una institución pública del deporte en la Provincia Cañar, país Ecuador, 2016. Para ello aplicó el cuestionario sobre control interno que se empleó a la junta directiva y jefe de Talento Humano, utilizando una metodología cualitativa, concluyendo que en su proceso de desarrollo se ha identificado todas las acciones, sistemas y controles de la entidad quedando clasificado aquellas actividades, sistemas y controles que son esenciales para la gestión y correcto uso de los recursos.

Se puede mencionar también a BEŞLIU (2018), en su indagación cuyo fin fue ver la injerencia de la gestión institucional en el cambio de forma de pensar de los colaboradores dentro de una organización, ante ello se puede decir que la gestión del cambio es un proceso complejo de organizar, coordinar y evaluar y cuya transición de la organización desde una relativa estabilidad a la sociedad bajo la influencia de los factores ambientales con el fin de acomodarse a las nuevas condiciones para el adecuado desempeño de la misión y objetivos planificados, se llegó a la conclusión que para superar la inseguridad de los que resisten, así como de los indecisos, se requiere comunicación multipunto para propagarse en todas las direcciones, los períodos de transición crean inseguridad y crisis porque se inicia desde lo conocido hasta lo desconocido. Los enigmas, la inseguridad, los hechos inherentes a tales situaciones pueden combatirse, aclarado y dilucidado solo a través de una comunicación abierta, basada en la confianza, activa y continua, diferenciados por categorías socio profesionales, niveles jerárquicos y preparación de gestión, el cambio es un proceso consecutivo

que permite a una entidad u organización modificar cualquier parte de su estructura, para que pueda hacer frente de manera eficiente en un entorno en constante cambio. Esto incluye actividades diseñadas para brindar soporte, aceptación y aprobación para los cambios del futuro.

Para Sarmiento Guede et al., (2021) en su trabajo de investigación cuyo propósito fue de cómo influye los videos de viajes mediante la utilización de YouTube para vender indirectamente a través del mercadeo de relaciones y el servicio en línea, en este trabajo investigativo se propuso identificar la correlación entre la calidad del servicio brindado a través de internet, dada por los usuarios de servicios turísticos y la calidad de la relación digital con los usuarios, dada por la confianza, satisfacción y compromiso, se aplicó la técnica de encuesta cuantitativa a 1245 unidades, revisando el lenguaje que se concentra en los usuarios de YouTube, el mercadeo relacional y la objetividad del servicio en línea generándose la conclusión que estas cualidades se transforman en direcciones tales como el repetir la compra y el progreso de una comunicación continua de persona en persona, generando que los usuarios adquieran productos a través de los servicios en línea que se promociona en la determinada red de YouTube.

Según Oliveira et al. (2020), en su investigación cuyo fin fue determinar la interacción y la percepción de utilidad de las evaluaciones en línea en el propósito de compra de servicios hoteleros realizada en Brasil, utilizó un enfoque de tipo cuantitativo, aplicando cuestionarios a un aproximado de 300 usuarios que se guían de evaluaciones en línea para realizar la reservación de hoteles para sus viajes, analizo los datos a través del modelado de ecuaciones estructurales, llegando a la conclusión que los resultados evidenciados asumen la vigilancia de los profesionales que dirigen la comercialización numérica de las empresas de este entorno, principalmente con respecto a la calidad de la gestión de la confiabilidad y las evaluaciones en línea con el propósito de compra de servicios de hotelería,

siendo esta una contribución resultante de la investigación, además se demostró la influencia de la penetración del beneficio de la información e la intención de compra que se describe cómo la necesidad de información, credibilidad y calidad de la información lo cual genera un impacto positivo y significativo para determinar la evaluación en línea.

Cabe mencionar también a Rivero Amador et al. (2017), quien en su investigación cuyo fin fue el cálculo de la tecnología y la ciencia en la información institucional y gestión de una universidad, para la cual insidioso su investigación en el desarrollo de un método de cuantificación para la gestión de la tecnología y la ciencia a nivel de institución; tomando el análisis de esta acción en una Universidad de Cuba, utilizó el instrumento llamada Sistema Integral de Gestión de Información y Conocimiento institucional mediante el método documental, también utilizó la observación, además de encuestas y entrevistas aplicadas a 118 doctores y 33 investigadores, con ello se pudo concluir que la investigación permitió ver la cabida de la entidad para la dispersión y evaluación de la información y la comprensión institucional de gestión de la tecnología y la ciencia a nivel de institución.

Según Galarza Fernández et al. (2020), en su estudio cuyo objetivo fue determinar la función turística y la misión de la notificación en las plataformas digitales de los museos de Málaga, Realizada en el Museo Picasso y la Casa Natal, Centro de Arte Contemporáneo, el Pompidou y el Carmen Thyssen para ello utilizó como muestra a cinco de los mejores museos, y partiendo del análisis de estos centros en sus correspondientes plataformas digitales por internet, entrevistó a los responsables de comunicación y obtuvo que dichas plataformas fomentan diversas formas de consumo del producto que se ofrecen y que contienen estos museos, demostrando que el impacto en las redes sociales ha generado gran interés en la funcionalidad turísticas de estas instituciones. Creando un aumento de visitas anualmente, se puede concluir que los atractivos turísticos generados por los museos es resultado

del trabajo en su gestión institucional y poder comunicativo no solo por parte del museo sino también de los usuarios en internet quienes ayudan a una mejor difusión de los museos y su reconocimiento en estos tiempos como una diversión sana.

Como antecedentes en nuestro país se tiene a Naser (2021), cuya investigación tuvo como propósito determinar la similitud entre la gestión institucional y planificación en la institución educativa de Jaén, Cajamarca-Perú, en el contexto de pandemia, utilizando un análisis cuantitativo de corte transversal, no experimental, correlacional descriptiva, se elaboró 02 instrumentos para realizar la recolección de datos en escala Likert, a una población de 59 personas de la Institución Educativa entre los meses de junio y octubre, 2020, de esta investigación se puede concluir que relación entre las dos variables utilizando el estudio Rho de Spearman, mostró un valor de 0.994 validando con ello la correlación positiva, y determina que existe una relación muy activa en la planificación y comunicación, de la manera de concretar la gestión eficiente de la institución educativa para con sus estudiantes.

Según Oseda Gago et al. (2020), en su trabajo investigativo que tuvo como fin establecer el grado de relación existente del potencial creativo del personal mentor, administrativos y docentes de la Universidad Nacional de Cañete y la gestión institucional, realizó un trabajo investigativo de tipo aplicado y nivel correlacional, diseño correlacional transversal, tomando una población de 154 personas, docentes, directivos y administrativos, cuya muestra fue probabilística y compuesta por 92 individuos, llegando a la conclusión de que basadas en tres dimensiones el grado de relación es del 5%, indicando que existe una afinidad extremadamente significativa entre la innovación del personal docente, administrativo y docente universitario nacional y la gestión institucional en la universidad.

Además de ellos se puede mencionar también a Ramírez (2017), que en su tesis tuvo como objetivo indicar la correspondencia entre la gestión institucional y la relación en una institución educativa de Picota en la región San Martín – Perú, para lo cual realizó su investigación utilizando un diseño descriptivo correlacional tomando como muestra de 85 personas usando dos instrumentos para recolectar con los cuales concluyó que la gestión institucional tiene relación positiva y elocuentemente con la armonía escolar en la institución educativa.

Quispe & Rimachi, (2017) en su investigación donde mide la relación entre Gestión Institucional y la efectividad del PRONABEC en Moyobamba – San Martín - Perú, para lo cual aplicó una investigación cuantitativo, correlacional transversal y diseño no experimental, tomando una muestra de 10 trabajadores de la entidad, utilizando la técnica de encuesta y entrevista con escala Likert, la entrevista tuvo un modelo estructurado llegando a la conclusión de la inexistencia de una relación grande entre el Plan de Gestión Institucional y la efectividad del PRONABEC.

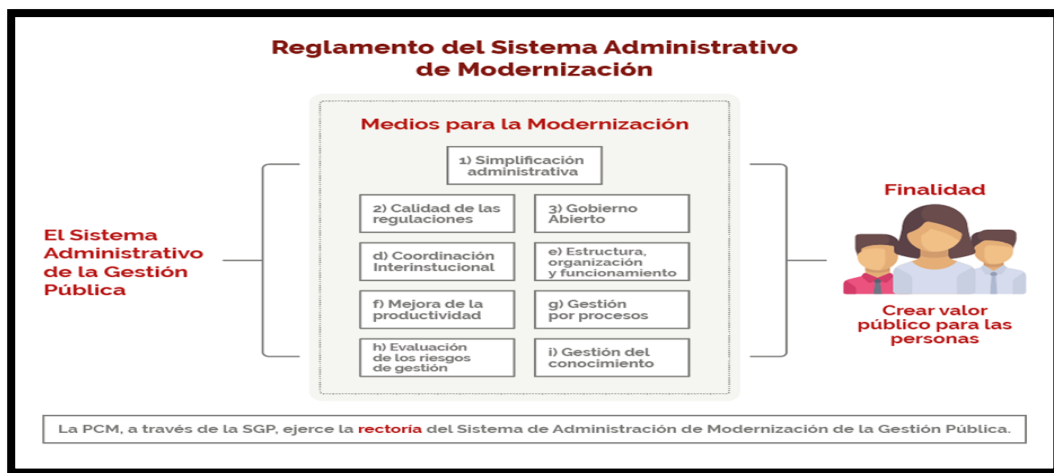
Las bases teóricas que se tuvo en cuenta para la presente investigación influyen en el sistema administrativo de modernización de la gestión pública que mediante D. S. N° 123-2018-PCM, fue aprobada en la Presidencia del concejo de Ministros. (2021), el cual se piensa como una metamorfosis constante dirigido a mejorar las actividades de los actores públicos y, por lo consiguiente, a la creación de valor público, que se da cuando: **(a)** Intervenciones públicas en forma de servicios, bienes o normativas dirigidas a compensar las expectativas y necesidades de los usuarios. **(b)** Optimización de gestión interna mediante un uso más eficientemente de los recursos públicos, indirectamente o directamente, para cubrir las expectativas y necesidades de los usuarios finales generando beneficios para la sociedad, la función del sistema de gestión pública en el proceso de modernización es el de crear los contextos para que los asuman el rol de

modernización y adopten los mecanismos adecuados los cuales son interdependientes estén destinados a que las autoridades de los tres niveles de gobierno mejoren su gestión interna y la eficacia de la entrega de los servicios y bienes que brindan, para atender las necesidades, satisfacerlas y mejorar las expectativas de los ciudadanos brindando mejores beneficios a la sociedad.

El Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (SAMGP) genera reformas en los diferentes ámbitos institucionales del estado, que se aplican a los tres niveles de gobierno (entidades públicas), cuyos principios son: Orientación a resultados, eficacia y eficiencia, orientación al ciudadano, simplicidad, flexibilidad y armonización y reconocimiento de la heterogeneidad. el sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública establece nueve caminos interrelacionados los cuales son: Simplificación administrativa, Calidad en las regulaciones, Gobierno abierto, Coordinación interinstitucional, estructura, organización y funcionamiento del Estado, Mejora en la productividad, Gestión de procesos, Evaluación de riesgos de gestión y Gestión del conocimiento (Presidencia del concejo de Ministros, 2021).

Figura 1

Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización



Fuente: (Presidencia del concejo de ministros, 2021).

La Gestión Institucional según H. Bliss (2020), p.80, es el proceso de planificación y organización de recursos productivos para dirigir una organización con éxito. La gestión de sistemas también puede denominarse gestión financiera estratégica. Las etapas de la gestión institucional suelen incluir determinar la situación actual, determinar la situación necesaria y definir los pasos necesarios para lograr la meta. La idea detrás de esto es diseñar un plan estratégico que describa pasos específicos para maximizar el éxito de la organización. Este proceso puede mejorar su negocio al analizar su visión de cómo desempeñarse mejor cada día.

Además, Sovero (2007), p.200, menciona que Las principales actividades de la gestión del sistema son: la gestión, la planificación, la organización, la comunicación, el control y la participación. También debe basarse en las siguientes estrategias: Liderazgo: Armando a las personas que pertenecen a la organización para lograr las metas organizacionales. Reingeniería: modernizar, reposicionar o rediseñar operaciones o procesos para mejorar la calidad. También puede considerarse una innovación. La dirección creativa significa que todos los colaboradores de la organización deben ser creativos.

Para Farro (2001), p.90, describe la gestión institucional, como la capacidad de la organización para ejecutar su plan estratégico, con su presupuesto institucional, plan operativo anual y aclara en gran medida los resultados de este último, y se enfatiza la importancia estratégica que debe reflejarse en la herramienta de gestión. Otro rasgo muy importante de la gestión organizacional es un ambiente institucional pleno, en el que se reconocen, apoyan y promueven los proyectos innovadores del líder de la entidad, así como las sugerencias de socios y usuarios, conformando equipos de trabajo en proyectos de desarrollo institucional u organizacional.

Se puede manifestar que la gestión institucional desde la escuela de gestión clásica, con ideas mecanicistas de Taylor y Fayol, que han realizado

importantes aportes a la gestión, como el análisis de tareas con máxima utilización de personal y estructura, basadas en procesos administrativos. Según el principio de autoridad unificada, división del trabajo, responsabilidad, disciplina, dirección y mando. Max Weber plantea su modelo de gestión organizacional asentado en reglamentos y normas, con un control riguroso de sus acciones, con la conclusión de obtener los objetivos y metas de la empresa u organización, por lo cual se denota que las otras dimensiones y aspectos de la gestión institucional me permitirá realizar un estudio de la gestión institucional en las oficinas de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.

Entre las **dimensiones de la gestión institucional** se puede mencionar a los **valores Institucionales** que según Collins Dictionary (2020), lo define como la calidad que considera un importante y típica característica de una determinada sociedad o grupo, por lo general debido a que ha existido durante mucho tiempo, y como sus principales indicadores podemos mencionar a la práctica de la pertinencia, compromiso, objetividad, honestidad, eficiencia, creatividad e innovación y capital humano. **El liderazgo** se define según la Escuela Europea de Excelencia (2015), A la capacidad de una persona para influir, inspirar, organizar y actuar para lograr sus metas y objetivos, estas acciones unen a individuos y grupos dentro de valores, teniendo como sus indicadores al trato personal, capacidad para mediar conflictos, tipo de autoridad, capacidad de dirección, autocrítica, autonomía y aceptación del personal. **Relaciones interpersonales** según Montes. 2016, Es la relación que surge entre dos o más personas, es una parte importante de la vida social, y también es una característica humana, en el desarrollo integral de una persona la relación entre los individuos juega un papel muy importante, porque durante una intervención dos o más personas se consideran una relación humana racional, entre sus indicadores al respecto se encuentran la confianza, la comunicación, las expectativas-

deseos, la tensión-presión del trabajo, el compañerismo y la satisfacción-frustración.

Acerca de los **servicios en línea** se puede mencionar que, para definir correctamente el significado de servicios en línea, tenemos que remontarnos a los inicios de Internet ya que desde un inicio se ha desarrollado para facilitar el acceso a la información y aminorar los costes y gastos a los ciudadanos por ello y de acuerdo al (Decreto Legislativo N° 1412, 2018, p. 10) Ley de gobierno digital el Servicio Digital, se proporciona total o parcialmente a través de Internet u otras redes equivalentes, y se caracteriza por el uso automático, no personal y centralizado de la tecnología digital para la elaboración y/o acceso de datos y contenidos que crean valor público para los usuarios, además de ello puede mencionarse que el Canal Digital, es un método de relación digital proporcionado por las entidades públicas para que los ciudadanos y personas comunes tengan un fácil acceso a toda la información y trámites institucionales, seguimiento e implementación de servicios digitales, etc. incluye páginas y sitios web, redes sociales, mensajes electrónicos, aplicaciones móviles u otros conociendo que hoy en día a los usuarios son ciudadanos digitales dependientes de la tecnología para su vida cotidiana.

Según CEPAL (2003), los Servicios Electrónicos (e-servicios) también llamados servicios en línea se dan por la entrega de mejores productos a la ciudadanía, como los trámites interactivos de solicitudes de documentos, certificados, pagados desde y hacia las entidades públicas, para esta investigación, se entiende por servicio en línea al servicio que permite el acceso a través del internet a información, consultas y/o comentarios, ejecución de programas o parte de las transacciones de un trámite.

Para Laudon & Guercio (2013), p.30, se dice como la parte del comercio electrónico B2B (Business to Business) que se realiza por el internet las

ventajas del servicio en línea que se tienen y se pueden obtener en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Zona Registral N° III-Sede Moyobamba son: Menos horas hombre disminución de los costos administrativos, Reducir la búsqueda del servicio por parte del usuario, uso de cero papel,, Incrementar la entrega del servicio “justo a tiempo”, automatizando el proceso, Recortar el tiempo de atención del servicio y Mantener informado sobre el servicio solicitado al usuario en tiempo real.

Para Stauffacher (2021), p. 58, el desarrollo del gobierno electrónico es un proceso continuo que incluye servicios en línea que proporcionan información básica y limitada, lo que permite transacciones en línea y promueven la participación y los comentarios de la ciudadanía en la conclusión de decisiones del estado, según las Naciones Unidas. Puede mencionarse que el desarrollo de servicios en línea, es: **presencia emergente**, esta etapa se proporciona una mejor presencia, información pública y gobiernos actuales. **Presencia de transacciones**, este paso permite una comunicación bidireccional, así como para transacciones electrónicas (documentos duplicados y otras interacciones) y la **conexión está conectada**, refiriéndose a la interacción con las personas públicas a través de las plataformas digitales, se incluyen formularios para registrar consultas, comentarios, encuestas y sugerencias de ciudadanos sobre políticas públicas y el desarrollo de leyes, entre otras, del mismo modo, se presentan servicios de aprendizaje en línea.

Hoy en día la mayor parte de entidades están indexadas a la plataforma única del gobierno (www.peru.gob.pe) en la cual la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos cuenta con una página exclusiva para sus servicios en línea <https://serviciosenlinea.sunarp.gob.pe/portal/>, además de contar con su propio aplicativo SUNARP los servicios que se brinda en línea son gratuitos como consulta vehicular, alerta registral, síguelo, consulta de propiedad, Consulta de solicitud de publicidad, Directorio de personas

jurídicas, Verificar certificado con firma electrónica, Consulta de verificadores y también pagados y son los siguientes que se brinda a través del **SPRL (Servicio de Publicidad Registral en línea)**, donde se expiden copias literales, Vigencias poder, certificado de gravámenes, etc. y **SID (Sistema de Intermediación Digital** donde los notarios pueden realizar la inscripción de compra ventas, constitución de empresas, sucesiones intestadas entre otros) además se brinda servicios interinstitucionales **consulta registral** (municipalidades y gobiernos regionales), ventanilla virtual de documentos notariales de apoyo, plataforma de servicios institucionales, además formularios y herramientas (inmatriculación vehicular, solicitud electrónica de rectificación por error material, formatos y formularios registrales y calculadora registral que son muy importantes para los usuarios.

Para sintetizar el concepto de servicio en línea se puede decir que vendría a ser la adquisición de un beneficio o un documento necesario para algún trámite el cual se puede obtener desde la comodidad de nuestros hogares solo contando con el acceso a internet y un dispositivo capaz de interconectarnos a través de un aplicativo a la entidad ya sea pagado o gratuito generando bienestar y simplificando tramites al usuario final.

Entre las dimensiones de los **servicios en línea** tenemos a **Nivel de seguridad** según PacketLabs (2019), no toda la información se procesa de la misma manera. La seguridad es cara y necesitamos controles de varias capas para garantizar que nuestra información más importante esté protegida con varios niveles de privacidad. Estos niveles están relacionados con los nombres y en última instancia, con la forma en que se utilizan, transmiten y se protegen dentro y fuera de la entidad. Entre sus indicadores tenemos si este sitio web protege la privacidad de los usuarios, Este sitio web no utilizará mi información personal y si este sitio web no comercializará con información personal, también tenemos a **la Interfaz Web**, según IGI Global (2021), Lo definió como una estructura compuesta por una serie de elementos gráficos

que permiten a los usuarios acceder al contenido de una página web, sus indicadores son: permite navegar de forma fácil, eficaz y cómoda, muestra el contenido o información relevante, podemos identificar el sitio web de la entidad, interacción con el usuario y permiso para navegar por todo el sitio web, también tenemos **la Interacción** tal como Perez (2019), p. 50, afirma que para exponer a las personas a los productos digitales de una manera simple, intuitiva y objetiva, el diseñador busca predecir cómo las personas interactuarán con el sistema que están configurando, entre sus principales indicadores tenemos a legibilidad, usabilidad, funcionalidad, programación y belleza. **La implementación tecnológica** también es un indicador que según EOI. (2012), se define como un proceso mediante el cual integramos tecnología para monitorear los procesos comerciales en nuestra organización y todo en alineación con un plan estratégico predefinido. Entre sus indicadores tenemos, equipamiento, certificación, redes, servidores y software actualizado.

III. METODOLOGÍA

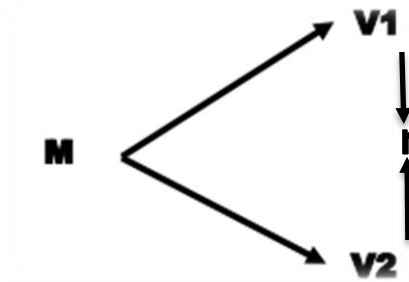
3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación desarrollada se tipificó como **básica** tal como lo menciona Schauz (2014) es un tipo de investigación que tiene como objetivo comprender mejor un tema, fenómeno o ley fundamental de la naturaleza. Este tipo de estudio se centra principalmente en aumentar el conocimiento en lugar de resolver un problema específico. En el mismo sentido se puede decir que el estudio de investigación es de **alcance correlacional** ya que como lo determina Beins (2013), se refiere a un método de investigación no experimental que estudia la relación entre dos variables mediante análisis estadístico, los estudios de correlación no estudian los efectos de los valores atípicos sobre las variables estudiadas.

En lo que respecta al enfoque, la investigación se realizó con un **corte cuantitativo** ya que como lo menciona Labaree (2018) enfatiza las mediciones objetivas y el análisis estadístico, matemático o analítico de los datos recopilados a través de encuestas, cuestionarios y encuestas con datos estadísticos preexistentes utilizando técnicas de ingeniería informática, que se centra en la recopilación digital de datos y la generalización de datos entre grupos de personas para ser capaz de explicar un fenómeno específico.

A nivel del diseño, el estudio de investigación se enmarcó en un diseño **no experimental del tipo transeccional correlacional** porque tal como lo menciona Price et al. (2015) es una encuesta que carecía de manipulación de variables independientes, asignación aleatoria de participantes a condiciones u orden de condiciones, o ambos.

Esquema del diseño correlacional



Dónde:

- M** => Es la muestra de estudio,
- V1** => Gestión Institucional
- V2** => Servicios en Línea
- (r)** => Relación entre las variables V1 y V2

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Gestión Institucional (independiente)

Variable 2: Servicios en Línea (dependiente)

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: De acuerdo a lo definido por Momoh (2021) es un grupo diferente de individuos, ya sea que ese grupo comprenda una nación o un grupo de personas con una característica común, Por lo tanto, se puede mencionar que cualquier designación de individuos agrupados por una característica en común es un referente de población. En el caso del estudio investigativo realizado, para la población se considerará a 50 usuarios que realizan tramites en línea en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021 en el transcurso de 01 día laborable en horario de 08:15 Am. a 04:45 Pm, en cualquier de los registros (RPV, RPJ, RPN Y RMC).

Tabla 1.

Distribución de la población

Usuarios	N° de Usuarios
Hombres	25
Mujeres	25
Total	50

Fuente: Elaboración Propia

Criterios de inclusión: Para el estudio investigativo se consideró a aquellos usuarios mayores de edad que realizan trámites en línea.

Criterios de exclusión: En la investigación no se consideró a usuarios menores de edad ni dependientes de notarías.

Muestra: Para el presente estudio se consideró el muestreo no probabilístico por conveniencia que acorde con lo manifestado por Pro Question (2021) es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio que se utiliza para generar muestras basadas en la manejabilidad o disponibilidad de las personas, durante un cierto período de tiempo o cualquier otra especificación real para un elemento de muestra dado. La muestra es una parte representativa de la población que se encuentra conformada por 50 usuarios.

Muestreo: Para la investigación se consideró el muestreo no probabilístico de tipo censal según lo manifestado por R. Condor et al., (2019), es una técnica que permite al investigador seleccionar a su juicio para obtener una modelo representativo de la población el cual marca que cualquier componente de la población tiene idéntica probabilidad de ser elegido, el investigador elige las muestras solo porque son fáciles de reclutar debido a que la población no es muy amplia se trabajó con el total de usuarios.

Unidad de análisis: según lo mencionado por Trochim (2006), la unidad de análisis es la sujeto principal que se está analizando en un estudio en esta investigación se realizó a los Usuarios de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba,2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas

Como técnica en el estudio se utilizó la encuesta que según lo manifestado por Carlson (2021) es usar antecedentes a través de preguntas a la muestra para hacer una evaluación o probar hipótesis sobre una población de estudio.

Instrumentos

En lo referente al instrumento de recolección de datos se utilizó para el trabajo de investigación, al cuestionario que para García (2003) consisten en una serie de preguntas de varios tipos, preparadas de manera sistemática y cuidadosa para hechos y temas de interés para investigaciones o evaluaciones que se pueden aplicar de diversas formas, incluida la gestión de grupo, adecuadamente conformado incluyendo interrogantes del tipo Likert, que para QuestionPro (2021), Es una ayuda de investigación que registra un conjunto de preguntas u otros tipos de predicciones para recopilar información de los encuestados, para el caso de la variable Gestión institucional se consideró 20 ítems, al igual que en la variable Servicios en línea con 20 ítems, la escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1 = Muy malo , 2=Malo, 3= regular, 4= bueno y 5= Muy bueno; con respecto a la variable gestión institucional y servicios en línea se trabajó, en base al puntaje máximo (100 Puntos) lo que equivale al 100% y mínimo (20 Puntos) lo que equivale al 20% del referido

cuestionario se elaboró la siguiente escala ordinal con tres categorías a fin de analizar el comportamiento de la variable.

Tabla 2.

Nivel de la Variable Gestión Institucional

Gestión Institucional	
	Rango
Bajo	20 – 47
Medio	48 – 75
Alto	76 – 100

Fuente (Barreto Rodríguez 2007)

Tabla 3.

Nivel de la Variable Servicios en Línea

Servicios en Línea	
	Rango
Bajo	20 – 47
Medio	48 – 75
Alto	76 – 100

Fuente (Barreto Rodríguez 2007)

Validez

Con relación a la validez del instrumento elegido, se realizó de contenido, criterio y constructo; para el caso de la primera validación se efectuó a través de tres expertos, dos en gestión pública y un metodólogo, para la validez de criterio se aplicó el estadístico de Pearson y en lo que respecta a la validez de constructo se aplicó la validez de dominio total. La confiabilidad se comprobó con los estadísticos de Alfa de Cronbach, para determinar la fiabilidad del cuestionario.

Tabla 4.*Validación de instrumentos por los expertos*

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión Institucional	1	Barboza Zelada Pedro Arturo. (Experto Metodólogo)	4.2	El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación.
	2	José Luis Peña Peña. (Especialista en Gestión Pública)	4.5	El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación.
	3	Juliet Dianita Pérez Corrales. (Especialista en Gestión Pública)	4.6	Conforme, es aplicable.
Servicios en Línea	1	Barboza Zelada Pedro Arturo. (Metodólogo)	4.2	El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación.
	2	José Luis Peña Peña. (Especialista en Gestión Pública)	4.5	El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación.
	3	Juliet Dianita Pérez Corrales. (Especialista en Gestión Pública)	4.6	Conforme, es aplicable.

Fuente: Elaboración Propia

Los instrumentos, radican en dos cuestionarios, los cuales fueron sometidos al juicio de tres expertos 01 Metodólogo, y 02 Especialistas en Gestión Pública; quienes verificaron la relación y conveniencia de los indicadores con las variables de estudio. En cuanto a la primera variable, el resultado arrojó un promedio de **4.43**, representando el **88.67 %** De concordancia entre jueces. Respecto a la segunda variable, arrojó un promedio de **4.43**, representando el **88.67 %** de concordancia entre jueces; lo que muestra, que ambas tienen la validez; reuniendo las condiciones metodológicas para ser aplicadas.

Confiabilidad

Análisis de confiabilidad de la variable: Gestión Institucional

Tabla 5

Confiabilidad de variable

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Fuente: Procesamiento de datos en el Software Estadístico SPSS de IBM

Tabla 6

Confiabilidad del número de preguntas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	20

Fuente: Procesamiento de datos en el Software Estadístico SPSS de IBM.

Tabla 7

Confiabilidad de variable

Análisis de confiabilidad de la variable: Servicios en Línea

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Fuente: Procesamiento de datos en el Software Estadístico SPSS de IBM

Tabla 8
Confiabilidad del número de preguntas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	20

Fuente: Procesamiento de datos en el Software Estadístico SPSS de IBM

La confiabilidad se realizó utilizando la técnica estadística de coeficiente Alfa de Cronbach, para que los instrumentos tengan la confiabilidad requerida, obteniendo 0,864 de confiabilidad para la variable Gestión Institucional y 0,836 para la variable Servicios en Línea por lo cual se concluyó para su aplicación.

3.5. Procedimientos

Una vez validado el instrumento por los tres especialistas en el tema, se procedió a verificar el número de usuarios que hacen uso de los servicios en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021; y posteriormente se aplicó el cuestionario de forma virtual el cual está conformado por 40 ítems distribuidos en las 07 dimensiones correspondientes a la adición de las dos variables, las preguntas se estructuraron en base a 05 alternativas respuesta tipo Likert: 5 = Muy bueno, 4 = Bueno , 3 = Regular, 2 = Malo , 1 = Muy Malo, finalmente, la información resumida se acumuló en una hoja de cálculo de Microsoft Excel y se procesó en el software estadístico de SPSS de IBM.

3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó en el programa informático IBM SPSS Statistics versión 22, en donde se procedió a la determinación de la correlación de las variables con sus respectivas dimensiones tanto de la gestión Institucional como de los servicios en línea el resultado obtenido en las tablas de frecuencias y porcentajes se

trasladó al escrito para el correspondiente análisis y comentario de los datos; que finalmente permitieron determinar la aceptación de la hipótesis general y de las hipótesis específicas.

Figura 2

Valores del coeficiente de correlación Rho Spearman

Valor de r	Significado
-1	<i>Correlación negativa Grande y Perfecta</i>
-0.9 a -0.99	<i>Correlación negativa Muy Alta</i>
-0.7 a -0.89	<i>Correlación negativa Alta</i>
-0.4 a -0.69	<i>Correlación negativa Moderada</i>
-0.2 a -0.39	<i>Correlación negativa Baja</i>
-0.01 a -0.19	<i>Correlación negativa Muy Baja</i>
0	<i>Correlación Nula</i>
0.01 a 0.19	<i>Correlación positiva muy Baja</i>
0.2 a 0.39	<i>Correlación positiva Baja</i>
0.4 a 0.69	<i>Correlación positiva Moderada</i>
0.7 a 0.89	<i>Correlación positiva Alta</i>
0.9 a 0.99	<i>Correlación positiva Muy Alta</i>
1	<i>Correlación positiva Grande y Perfecta</i>

Fuente: <https://sites.google.com/site/opestadisociologiakarlatenorio/presentacion>

3.7. Aspectos éticos

Como principios éticos, en el estudio se tuvo a:

Beneficencia: Se define como un acto de compasión, misericordia y bondad con una fuerte connotación de hacer el bien a los demás, incluidas la obligación moral. Una parte integral del trabajo como profesional es la ética fundamental de la beneficencia. La comprensión de esta ética del cuidado obliga al profesional a considerar su vocación y profesionalismo como un imperativo moral; uno que aboga por altos estándares y se esfuerza por un bien mayor (Kinsinger, 2009).

No maleficencia, se despierta en la frase de no hacer daño, es decir que todo experto debe cuidar su proceder, para que no ocasione malas consecuencias, establecer límites, de lo contrario su actuar puede causar daño a otra persona, cuando lo correcto es buscar el bien habitual (PIERSCIONEK, 2008).

Autonomía, se conoce como la capacidad de las personas para guiarse por sus valores e intereses hacia una independencia en el desarrollo de sus actividades o trabajo, implica ser la propia persona o poder actuar de acuerdo con las creencias o deseos propios (Agich, 2009).

Justicia, es el proceso o resultado del uso de las leyes para juzgar y castigar de manera equitativa los delitos y a los delincuentes (Oxford Dictionary, 2019).

Además, se aplicó el principio de Consentimiento Informado ya que antes de enviar el cuestionario de manera virtual se informó a los usuarios para que fin se está realizando

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

Objetivo Especifico 01: Identificar el nivel de gestión institucional de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021.

Tabla 9

Nivel de la Variable Gestión Institucional en la Zona Registral N°III- Sede Moyobamba, 2021.

Dimensión/ Variable	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Valores Institucionales	0	0.0%	29	58.0%	21	42.0%	50	100%
El liderazgo Relaciones interpersonales	0	0.0%	27	54.0%	23	46.0%	50	100%
Gestión Institucional	0	0.0%	25	50.0%	25	50.0%	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla 9 se puede apreciar que el 58.0% de los encuestados dieron una calificación de nivel medio a la dimensión valores institucionales de la variable Gestión Institucional, mientras que un 42.0% calificaron a esta dimensión con un nivel alto, la dimensión Liderazgo fue evaluada por el 54.0% con un nivel medio y el 46.0% la califica con un nivel alto. En esa misma línea la dimensión Relaciones Interpersonales fue calificada con un nivel medio por el 18.0% de los participantes en la encuesta, en contraparte el 82.0% la califica en un nivel alto, visto los resultados en la presente tabla predominaron el nivel medio (entendiéndose que es la falta de algunos niveles de gestión y comunicación de los mismos, para brindar un servicio adecuado y gozar de la aceptación total de los usuarios finales) y alto (entendiéndose que es la aceptación de todas las gestiones llevadas

a cabo por la entidad y gozando de la aceptación total de los usuarios finales) mientras que el nivel bajo no tuvo influencia en todas las dimensiones, obteniendo un mayor porcentaje la dimensión valores institucionales en el nivel medio y en el alto la variable relaciones interpersonales, por lo tanto, la variable gestión institucional es catalogada en el mismo nivel tanto medio como alto al obtener el mismo porcentaje en ambos.

Objetivo Específico 02: Conocer el nivel de manejo de los servicios en línea en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021.

Tabla 10

Nivel de la Variable servicios en Línea en la Zona Registral N°III- Sede Moyobamba, 2021.

Dimensión/ Variable	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nivel de Seguridad	0	0.0%	22	44.0%	28	56.0%	50	100%
Interfaz Web	0	0.0%	24	48.0%	26	52.0%	50	100%
La Interacción	0	0.0%	13	26.0%	37	74.0%	50	100%
La implementación tecnológica	0	0.0%	17	34.0%	33	66.0%	50	100%
Servicios en Línea	0	0.0%	6	12.0%	44	88.0%	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 10 se puede apreciar que el 44.0% de los encuestados dieron una calificación de nivel medio a la dimensión nivel de seguridad de la variable Servicios en Línea, mientras que el 56.0% califica a esta dimensión con un nivel alto.

La dimensión Interfaz web es evaluada por el 48.0% con un nivel medio y el 52.0% la califica con un nivel alto. En esa misma línea la dimensión interacción fue calificada con un nivel medio por el 26.0%

de los participantes en la encuesta, en contraparte el 74.0% la califica en un nivel alto, finalmente la dimensión Implementación tecnológica fue calificada con un 34.0% con un nivel medio y 66.0% con nivel alto, visto los resultados predominaron el nivel medio (entendiéndose que es la falta de algunos procedimientos y servicios adecuados, los cuales se brinda a través de las plataformas digitales gocen de la aceptación total de los usuarios finales) y alto (entendiéndose que es la aceptación de todos los procedimientos y servicios brindados en la plataformas virtuales de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba gozan de la aceptación total de los usuarios finales) mientras que el nivel bajo no tuvo influencia con un 0% en todas las dimensiones obteniendo mayor porcentaje la dimensión interfaz web con un nivel medio y en alto la variable interacción, por lo tanto, la variable Servicios en Línea es catalogada en nivel medio con 12.0% y alto con 88.0 %.

4.2. Resultados Inferenciales

Prueba de Normalidad

Se desarrollo es para la toma de decisión sobre el estudio que se debe de usar para comprobar las correlaciones y las hipótesis de investigación.

Pruebas:

Kolmogórov-Smirnov: aplica para el caso de muestras mayores a 50 sujetos.

Shapiro-Wilk: es aplicada en los casos que la muestra es menor a 50.

Criterios que determinan la normalidad:

Sig. = $> \alpha$ aceptar H_0 = la data proviene de una distribución normal.

Sig. < α aceptar H_1 = la data no proviene de una distribución normal.

Tabla 11*Resultados de la prueba de normalidad de las variables.*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Institucional	,137	50	,020	,950	50	,035
Servicios en Línea	,138	50	,019	,954	50	,052

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V22**Interpretación**

Tal como se observa en la Tabla 12, al tener una muestra de 50 participantes se utilizó el estadístico de prueba correspondiente a **Shapiro-Wilk**. Así mismo se muestra que el valor de Sig. ($p = 0.035$ y $p=0.052$) tanto para la V1 = Gestión Institucional como para la V2 = Servicios en Línea respectivamente, teniendo que ambos valores no son mayores que el valor de $\alpha = 0.05$, por lo tanto, los datos provienen de una distribución no normal, por lo que es necesario realizar la prueba no paramétrica de Rho Spearman, para establecer la correlación.

4.3. Resultados Inferenciales**Hipótesis general**

Hi: Existe relación entre la Gestión Institucional y los Servicios en línea según de los usuarios de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión institucional y los servicios en línea en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021.

Tabla 12

Relación entre la gestión institucional y los Servicios en Línea de la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021.

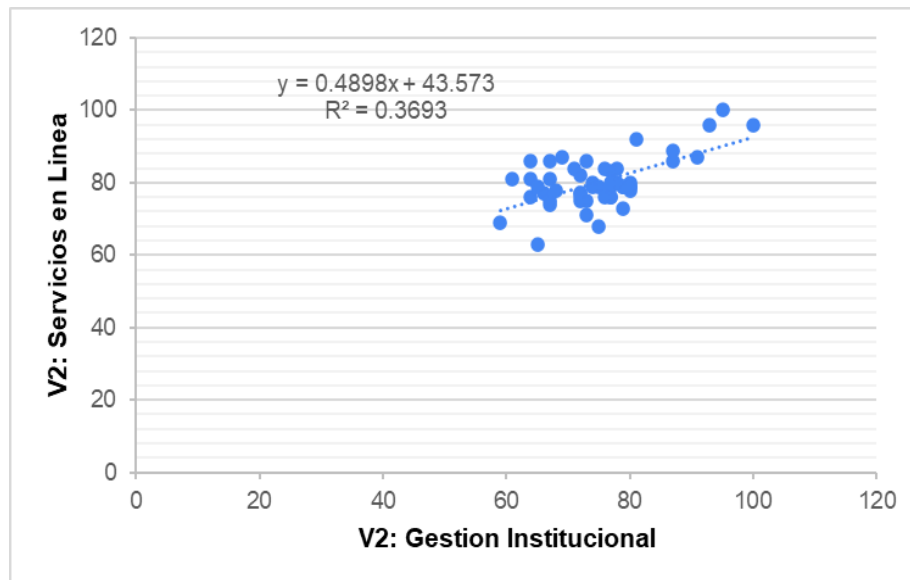
Correlaciones				
			Gestión Institucional	Servicios en Línea
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,383**
		Sig. (bilateral)	.	,006
	Servicios en Línea	Coeficiente de correlación	,383**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: base de datos obtenido del SPSS V22

Figura 3

Gráfico de correlación de las variables Gestión Institucional y servicios en línea.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 13 se aprecia un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,383** lo cual indica una correlación **positiva baja**; teniendo un valor de Sig. =0,006 menor 0.01 aceptándose la hipótesis alternativa y rechazándose la hipótesis nula. Asimismo, en la figura 3 se observa que el valor del coeficiente de determinación R² es igual a 0.3693, lo que representa el 36.93% de que la Gestión Institucional se relaciona con los servicios en línea de la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, 2021.

H3, H4 y H5: Existe relación demostrativa entre las dimensiones de la Gestión institucional (valores institucionales liderazgo relaciones interpersonales) y los servicios en línea brindados en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021.

Tabla 13

Regresión lineal de los valores institucionales y los servicios en línea.

		D1: Valores Institucionales	D2: EI Liderazgo	D3: Relaciones Interpersonales	V2: Servicios en Línea	
Rho de Spearman	D1: Valores Institucionales	Coeficiente de correlación	1,000	,639**	,647**	,209
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,145
		N	50	50	50	50
	D2: EI Liderazgo	Coeficiente de correlación	,639**	1,000	,492**	,299*
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,035
		N	50	50	50	50
	D3: Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	,647**	,492**	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	50	50	50	50
	V2: Servicios en Línea	Coeficiente de correlación	,209	,299*	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,145	,035	,000	.
		N	50	50	50	50

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V22.

Interpretación

En la tabla 14 se aprecia un coeficiente de correlación Rho de Spearman para la dimensión de Valores Institucionales igual a **0,209** lo cual indica una correlación positiva baja; por su parte la dimensión Liderazgo presenta un coeficiente de correlación con respecto a la variable de **0,299***, lo que indica una correlación igual al anterior; así mismo para la dimensión Relaciones Interpersonales el valor es **0,583**** presentando una correlación positiva moderada con respecto a la variable servicios en línea de la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, 2021. En este caso, las dos primeras dimensiones (Valores Institucionales y Liderazgo) tienen un valor Sig. Mayor a 0.01 por lo que se afirma, que no tienen una relación significativa con la variable servicios en línea, en virtud de ello no se aceptan estas hipótesis específicas propuestas en la presente investigación, por su parte la última dimensión Relaciones Interpersonales tiene un valor Sig. menor a 0.01. por lo que se afirma, que tiene una relación significativa con la variable servicios en línea, en virtud de ello se acepta esta hipótesis, en conclusión, al no cumplirse de que las tres dimensiones deben tener un Sig.<.0.01 se rechaza la hipótesis específica planteada en la investigación.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo lugar en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba entidad adscrita a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos que cuenta con 14 Zonas distribuidas en todo el territorio nacional actualmente la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba tiene bajo su ámbito de acción cuatro Oficinas Registrales (Moyobamba, Tarapoto, Juanjui y Alto Amazonas- Yurimaguas) y siete oficinas receptoras (Nueva Cajamarca, Rioja, Lamas, Picota, Tocache, Uchiza y Bellavista) actualmente bajo la coyuntura de crisis sanitaria del COVID-19 se ha visto mayor énfasis en la aplicación de la tecnología para brindar un servicio de calidad a los usuarios por lo cual se consideró preponderante el estudio de la relación de la gestión Institucional y como este influye en los Servicios en línea brindados a los usuarios finales de la entidad.

Con respecto a la variable Gestión Institucional se utilizó la conceptualización dada por Vázquez et al. (2017) quien lo define como una serie de procesos que a través de estos se gestiona, organiza y dirige el camino para el soporte institucional y los esfuerzos de los representantes para mejorar los planes y servicios de una entidad y cuyas dimensiones son (1) Valores Institucionales (2) El Liderazgo (3) Relaciones Interpersonales.

De igual modo para la variable Servicios en Línea se conceptualizó lo mencionado por CEPAL (2003), donde menciona que los Servicios Electrónicos (e-servicios) también llamados servicios en línea se dan por la entrega de mejores productos a la ciudadanía, como los trámites interactivos de solicitudes de documentos, certificados, pagados desde y hacia las entidades públicas, y cuyas dimensiones son: (1) Nivel de Seguridad, (2) Interfaz web (3) La interacción (4) e implementación tecnológica.

Tal como se menciona en los resultados descriptivos para la Variable (1) Gestión Institucional en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021 y

de acuerdo con los encuestados un 50.0% lo califica con un Nivel Medio al igual que Alto También con 50.0% mientras que el nivel Bajo no juega un papel preponderante para los encuestados estando con 0.0%; en relación con la variable Servicios en Línea también se aprecia que los encuestados encuentran en un nivel medio con 12.0% y alto con 88.0 %. al igual que la variable (1) en la Variable (2) también el nivel Bajo no juega un papel preponderante estando con 0.0%; con lo mencionado se puede apreciar que existe relación entre las dos variables observadas, dado que si la gestión Institucional es más eficiente y se le presta mayor atención en su ejecución esta se verá reflejada en mejores servicios presenciales y en línea para los usuarios finales. Concordando con lo estudiado por BEŞLIU (2018), en su indagación cuyo fin fue ver la injerencia de la gestión institucional en el cambio de forma de pensar de los colaboradores dentro de una organización, ante ello se puede decir que la gestión del cambio es un proceso complejo de organizar, coordinar y evaluar y cuya transición de la organización desde una relativa estabilidad a la sociedad bajo la influencia de los factores ambientales con el fin de acomodarse a las nuevas condiciones tecnológicas para el adecuado desempeño de la misión y objetivos planificados, concluyendo que para superar la inseguridad de los que se resisten al cambio, así como de los indecisos, se requiere comunicación multipunto para propagarse en todas las direcciones.

Por ello se tuvo como objetivo general: Determinar la relación existente entre la gestión institucional y los servicios en línea de los usuarios de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021, se observa que la primera dimensión (Valores Institucionales) prevalece en el nivel medio con un 58.0% con relación a la variable Servicios en Línea así mismo la dimensión (Liderazgo) se encuentra con un nivel medio en 54.0 % con relación la misma variable, por su parte la dimensión (Relaciones Interpersonales) es calificada por los encuetados con un nivel alto del 82.0% apreciando que el nivel bajo no predomino en dicha relación esto indica que la relación existente en estas

dos variables está muy arraigada ya que el nivel bajo no fue tomado en cuenta por los encuestados, dichos resultados son comparables a los obtenidos por Oliveira et al. (2020), En su investigación cuyo fin fue determinar la interacción y la percepción de utilidad de las evaluaciones en línea con el propósito de compra, donde se demostró la influencia de la penetración del beneficio de la información en la intención de compra que se describe cómo la necesidad de informarse, acerca de la credibilidad y calidad de la información lo cual genera un impacto positivo y significativo para determinar la una evaluación en línea.

Al realizar la comprobación de la hipótesis general en la tabla 12 se aprecia un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,383** lo cual indica una correlación Positiva Baja; teniendo un valor de Sig. =0,006 menor 0.01 aceptándose la hipótesis alternativa y rechazándose la hipótesis nula. A sí mismo en la Figura 3 se observa que el valor del coeficiente de determinación R^2 es igual a 0.3693, lo que representa el 36.93% de que la Gestión Institucional se relaciona con los servicios en línea de los usuarios de la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, 2021, con lo que se entiende, que mientras la Gestión Institucional es mejor y más tomada en cuenta para la toma de decisiones esta seguirá mejorando los servicios presenciales y en línea para los usuarios finales; este resultado se asemeja a lo obtenido por Oseda Gago et al. (2020), en su investigación que tuvo como fin establecer el grado de relación existente del potencial creativo del personal mentor, administrativos y docentes de la Universidad Nacional de Cañete y la gestión institucional, llegando a la conclusión de que basadas en tres dimensiones el grado de relación es del 5%, indicando que existe una afinidad extremadamente significativa entre la innovación del personal docente, administrativo y docente universitario nacional y la gestión institucional en la universidad. También se puede mencionar la investigación realizada por Galarza Fernández et al. (2020), cuyo objetivo fue determinar la función turística y la misión de la notificación en las plataformas digitales de los museos de

Málaga, demostrando que el impacto en las redes sociales ha generado gran interés en la funcionalidad turística de estas instituciones. Creando un aumento de visitas anualmente, concluyendo que los atractivos turísticos generados por los museos es resultado del trabajo en su gestión institucional y poder comunicativo, no solo por parte del museo sino también de los usuarios en internet quienes ayudan a una mejor difusión.

En cuanto al primer objetivo específico se aprecia en la Tabla 9 que el 58.0% de los encuestados dieron una calificación de nivel medio a la dimensión valores institucionales de la variable Gestión Institucional, mientras que un 42.0% calificaron a esta dimensión con un nivel alto, la dimensión Liderazgo fue evaluada por el 54.0% con un nivel medio y el 46.0% la califica con un nivel alto. En esa misma línea la dimensión Relaciones Interpersonales fue calificada con un nivel medio por el 18.0% por los participantes en la encuesta, y 82.0% la califica en un nivel alto. Esto indica que la gestión institucional y sus dimensiones son muy bien aceptadas por los usuarios de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba y que de acuerdo a lo mencionado por Stauffacher (2021), el desarrollo del gobierno electrónico es un proceso continuo que incluye servicios en línea que proporcionan información básica y limitada, lo que permite transacciones en línea y promueven la participación y los comentarios de la ciudadanía en conclusión el acceso a la tecnología ha hecho que los usuarios tengan una influencia directa en el servicio prestado por la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021.

Para el segundo objetivo específico, en la tabla 10 se puede apreciar que el 44.0% de los encuestados dieron una calificación de nivel medio a la dimensión nivel de seguridad de la variable Servicios en Línea, mientras que el 56.0% califica a esta dimensión con un nivel alto. La dimensión Interfaz web es evaluada por el 48.0% con un nivel medio y el 52.0% la califica con un nivel alto. En esa misma línea la dimensión interacción fue calificada con

un nivel medio por el 26.0% de los participantes en la encuesta, en contraparte el 74.0% la califica en un nivel alto, finalmente la dimensión Implementación tecnológica fue calificada con un 34.0% con un nivel medio y 66.0% con nivel alto. Visto los resultados predominaron el nivel medio y alto mientras que el nivel bajo no figura en todas las dimensiones obteniendo mayor porcentaje la dimensión interfaz web con un nivel medio y en alto la variable interacción, por lo tanto, la variable Servicios en Línea es catalogada en nivel medio con 12.0% y alto con 88.0 %. Esto nos da a entender que la plataforma utilizada para brindar servicios en línea por la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, 2021 cumple con todas las características para satisfacer las necesidades de los usuarios en cuanto a su solicitud de información y que de acuerdo a lo señalado por PacketLabs (2019), indica que no toda la información se procesa de la misma manera. La seguridad es cara y se necesita controles de varias capas para garantizar que nuestra información más importante esté protegida con varios niveles de privacidad. Estos niveles están relacionados con los nombres y en última instancia, con la forma en que se utilizan, transmiten y se protegen dentro y fuera de la entidad.

Al validar la tercera, cuarta y quinta hipótesis específicas, se tiene que en la tabla 13 se aprecia un coeficiente de correlación Rho de Spearman para la dimensión de Valores Institucionales igual a 0,209 lo cual indica una correlación positiva baja; por su parte la dimensión Liderazgo presenta un coeficiente de correlación con respecto a la variable de 0,299*, lo que indica una correlación igual al anterior; así mismo para la dimensión Relaciones Interpersonales el valor es 0,583** presentando una correlación positiva moderada con respecto a la variable servicios en línea de la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, 2021. En este caso, las dos primeras dimensiones (Valores Institucionales y Liderazgo) tienen un valor Sig. Mayor a 0.01 por lo que se afirma, que no tienen una relación significativa con la variable servicios en línea, en virtud de ello no se aceptan estas hipótesis específicas

propuestas en la presente investigación, por su parte la última dimensión Relaciones Interpersonales tiene un valor Sig. Menor a 0.01. por lo que se afirma, que tiene una relación significativa con la variable servicios en línea, en virtud de ello se acepta esta hipótesis, en conclusión, al no cumplirse de que las tres dimensiones deben tener un Sig.<.0.01 se rechaza la hipótesis específica planteada en la investigación; esto comparado con lo investigado por Quispe & Rimachi, (2017) que en su investigación donde mide la relación entre Gestión Institucional y la efectividad del PRONABEC en Moyobamba – San Martín - Perú, concluye en la inexistencia de una relación entre el Plan de Gestión Institucional y la efectividad del PRONABEC.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Del resultado de la investigación se determinó la correlación entre la Gestión Institucional y los Servicios en Línea de los usuarios de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba 2021, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,383** (Positiva Baja); A sí mismo se observa que el valor del coeficiente de determinación R^2 es igual a 0.3693, lo que representa el 36.93% de que la Gestión Institucional se relaciona con los servicios en línea.

6.2 También se pudo Identificar que el nivel de gestión institucional de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021, a través de sus variables encuestadas: valores institucionales 58.0%, Liderazgo 54.0% y Relaciones interpersonales 82.0%, mostraron una calificación entre medio y alta quedando muy bien catalogada por los usuarios en la encuesta realizada y contando con una aceptación positiva en los usuarios finales de la entidad.

6.3 Además, se pudo determinar el nivel de manejo de los servicios en línea en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021. Por parte de los usuarios a través de sus variables encuestadas: Nivel de Seguridad 56.0%, Interfaz Web 52.0%, La Interacción 74.0% y La implementación tecnológica 66.0% demostraron una calificación entre el nivel Medio y mayor mente alto queda demostrado que al igual que la gestión institucional los servicios en línea brindados por la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba, 2021 llagan a cumplir el objetivo para el cual han sido desarrollados.

6.4 Se verifico la existencia de relación demostrativa entre las dimensiones de la Gestión institucional y los servicios en línea brindados en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021, llegando a las siguientes estadísticas de correlación Rho de Spearman para la dimensión de

Valores Institucionales (0,209) indicando una correlación positiva baja; la dimensión Liderazgo (0,299*), lo que indica una correlación igual al anterior y la dimensión Relaciones Interpersonales el valor es 0,583** presentando una correlación positiva moderada con ello se concluye mencionando que si bien los usuarios califican con un nivel medio y alto a la gestión institucional y a los servicios en línea de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba, 2021 estos no indican la existencia de una relación demostrativa acentuada entre estas.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Se sugiere a la jefatura zonal de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba a brindar mayor atención, y enfatizar las campañas de concientización no solo en temas registrales, también en temas institucionales ya que si bien es cierto el enfoque principal de la entidad es el tema registral, se ha visto abandonado el tema de dar a conocer a la ciudadanía, la función que la entidad cumple en la sociedad además de ello las gestiones institucionales las cuales se realizan y generan nuevas formas para brindar un servicio de calidad, tales como los que se brindan a través del internet estas no son debidamente publicitadas y nunca llegan a ser conocidas y debidamente utilizadas continuando con la forma tradicional de requerir la información por parte de los usuarios a la entidad, obviando que estas variables estudiadas tienen una relación muy importante para satisfacer las necesidades de los usuarios.

7.2 A la jefatura de la unidad de administración si bien en la encuesta realizada los usuarios la califican a la gestión institucional con un nivel medio y alto muchos de ellos no saben a ciencia cierta lo que la entidad gestiona, debiendo esto ser también parte de una cultura de información, para los usuarios los cuales no saben que existe detrás de una mejora la cual nace para brindar una mejor atención en sus solicitudes presentadas y no generando el impacto que esta debería tener.

7.3 A la Unidad de Tecnologías de Información la cual tiene a su cargo toda la tecnología de vanguardia con la cual orientar a los usuarios, si bien es cierto hoy en día tal como lo demuestra la encuesta realizada en la presente investigación vivimos en una era tecnológica por lo cual califican a los servicios en línea brindados por la entidad con el nivel medio y alto, también existe muchas personas mayores en esencial, las cuales no tienen el conocimiento del uso de la tecnología y que se ha visto que son en gran mayoría asiduos usuarios de la Zona Registral N° III – Sede

Moyobamba, 2021 quienes necesitan la capacitación como una manera de mejora al servicio y a la obtención de su información solicitada.

7.4 Finalmente se recomienda al jefe del área de Comunicaciones brindar la debida importancia a publicitar en todas las plataformas existentes para llegar a más usuarios, no solo temas registrales, también la gestión institucional la cual realiza la jefatura zonal y todas las áreas involucradas en mejorar el servicio a los usuarios, entre ellas los diversos canales digitales con lo que cuenta la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021 deben adoptar la publicación de los logros a las cuales se hace merecedor la entidad, dando mayor énfasis a la calidad del personal que labora en ella y como esta aporta para que se lleven a cabo cambios para satisfacer las necesidades de los usuarios finales.

REFERENCIAS

- Agich, G. J. (2009). Key Concepts: Autonomy. *Researchgate.Net*.
https://www.researchgate.net/publication/236709831_Key_Concepts_Autonomy
- Avuglah, B., Owusu-Ansah, C., Tachie-Donkor, G., & Yeboah, E. (2020). Privacy Issues in Libraries with Online Services: Attitudes and Concerns of Academic Librarians and University Students in Ghana. *College & Research Libraries*, 81(6), 997–1021. <https://doi.org/10.5860/crl.81.6.997>
- Barreto Rodríguez, C. R. (2007). Estadística Básica Aplicaciones (1a. ed). Universidad Los Ángeles de Chimbote. <http://files.uladech.edu.pe/docente/32765808/LIBRO - ESTADÍSTICA BÁSICA APLICACIONES -R.pdf>
- Beins, B. C. (2013). Correlational Research. In *The Encyclopedia of Cross-Cultural Psychology* (pp. 255–257). John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/10.1002/9781118339893.wbeccp108>
- BEŞLIU, D.-C. (2018). INSTITUTIONAL MANAGEMENT OF CHANGE. RESISTANCE OF THE EMPLOYEES AGAINST ORGANIZATIONAL TRANSFORMATIONS. *SCIENTIFIC RESEARCH AND EDUCATION IN THE AIR FORCE*, 20, 351–358. <https://doi.org/10.19062/2247-3173.2018.20.46>
- Cantos Ochoa, M. E. (2019). LA AUDITORÍA INTEGRAL COMO HERRAMIENTA DE VALIDACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL. *Telos-Revista Interdisciplinaria En Ciencias Sociales*, 21(2), 422–448.
- Carlson, B. W. (2021). *Statistics - Sample survey methods*. Britannica. <https://www.britannica.com/science/statistics/Sample-survey-methods>
- CEPAL. (2003, August 1). *Economic Commission for Latin America and the Caribbean*. Choice Reviews Online. <https://doi.org/10.5860/CHOICE.40Sup-0418>
- Collins Dictionary. (2020). *Digital definition and meaning | Collins English Dictionary*. Collins Online Dictionary. <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/institutional>
- Condor, I., Atencio Paulino, J. I., & Contreras Cordova, C. R. (2019). CLINICAL

- EPIDEMIOLOGICAL CHARACTERISTICS OF PARKINSON'S DISEASE IN A NATIONAL HOSPITAL OF THE PERUVIAN HIGHLANDS. *Faculty of Human Medicine URP*, 19(4), 14–21. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v19i4.2342>
- Cordova, D. (2017). Análisis de la calidad, satisfacción, lealtad y seguridad en la contratación de servicios en línea para el cuidado de mascotas. *THE ANÁHUAC JOURNAL Business and Economics Facultad*, 17(2), 11–29.
- Decretos Legislativos N° 1412. (2018). Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital N° 1412. *El Peruano*, 4–8.
- Delgado, J., Alcívar, G., Rodríguez, G., & Palm, A. (2019). Aplicación móvil para la compra de productos y servicios en línea en la ciudad de Chone. *Revista Digital Científica Sinapsis*, 2. <https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>
- DNConsultores, T. & D. (2021). *Conectividad digital Agenda inicial para el nuevo gobierno*. DN CONSULTORES. www.dnconsultores.com
- EOI, W. (2012). *Herramientas de Evaluación Tecnológica en Gestión de la tecnología*. https://www.eoi.es/wiki/index.php/Herramientas_de_Implementación_Tecnológica_en_Gestión_de_la_tecnología
- Escuela Europea de Excelencia. (2015). *Qué es el liderazgo, Aspectos más relevantes*. [Escuelaeuropeaexcelencia.Com. https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/08/que-es-el-liderazgo-aspectos-relevantes/](https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/08/que-es-el-liderazgo-aspectos-relevantes/)
- EXCELSIOR. (2021). *¿Sabes cuántas personas en el mundo usan internet?* <https://www.excelsior.com.mx/hacker/sabes-cuantas-personas-en-el-mundo-usan-internet/1444773>
- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. UDEGRAF.
- Galarza Fernández, E., Villena Alarcón, E., & Sosa Valcarcel, A. (2020). Funcionalidad turística de la gestión de la comunicación en redes sociales de museos de Málaga. *Doxa Comunicación. Revista Interdisciplinar de Estudios de Comunicación y Ciencias Sociales*, 2020(30), 309–330. <https://doi.org/10.31921/doxacom.n30a16>

- García, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. 29.
- Glasgow, G., & Butler, S. (2017). The value of non-personally identifiable information to consumers of online services: evidence from a discrete choice experiment. *Applied Economics Letters*, 24(6), 392–395. <https://doi.org/10.1080/13504851.2016.1197357>
- H. Bliss. (2020). ¿Qué es la gestión institucional? <https://www.infobloom.com/what-is-institutional-management.htm>
- IGI Global. (2021). *What is Web Usage Mining | IGI Global*. <https://www.igi-global.com/dictionary/web-interface/37135>
- INEI. (2018). Censo Nacional 2017. *Censos Económicos, tomo I*, 1–41. http://www.inr.pt/uploads/docs/recursos/2013/20Censos2011_res_definitivos.pdf
- Jo, D. H. (2020). Exploring the acceptance for subscription-based online services. *J. Internet Comput. Serv*, 17(2), 113–122. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.7472/jksii.2020.21.6.113>
- Kinsinger, F. S. (2009). Beneficence and the professional's moral imperative. *Journal of Chiropractic Humanities*, 16(1), 44–46. <https://doi.org/10.1016/j.echu.2010.02.006>
- Labaree, R. V. (2018). Research Guides. Organizing Your Social Sciences Research. *University of Southern California*, 1–3. <https://libguides.usc.edu/writingguide/quantitative>
- Laudon, K. C., & Guercio, C. (2013). *E-commerce 2013* (PEARSON (ed.); Novena Edi).
- Momoh, O. (2021). *Population Definition*. Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/p/population.asp>
- Montes, F. G. (2016). *RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO*. Vision Industrial. <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Naser, A. (2021). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)*. 89.

https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf

- Oliveira, R. de C., Baldam, E. D., Da Costa, F. R., & Pelissari, A. S. (2020). A influência da percepção de utilidade de avaliações online na intenção de compra de serviços de hotelaria. *Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo*, 14(2), 30–45. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v14i2.1695>
- Oседа Gago, D., Mendivel Geronimo, R. K., & Durán Carhuamaca, A. (2020). Potencial de innovación y gestión institucional en la Universidad Nacional de Cañete-Perú. *Sophía - Universidad Politécnica Salesiana Del Ecuador ISSN*, 1(28), 207–235. <https://doi.org/10.17163/soph.n28.2020.08>
- Oxford Dictionary. (2019). *justice | Definition of justice by Lexico*. Lexico. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/justice>
- PacketLabs. (2019). *What is Data Classification? | Packetlabs*. PacketLabs. <https://www.packetlabs.net/data-classification/>
- PCM. (2021). *Servicios en Línea para el ciudadano*.
- Perez, L. (2019). *Diseño de interacción: ¿qué es y cuáles son sus principios?* <https://rockcontent.com/es/blog/disenio-de-interaccion/>
- Peru21. (2021). *empresas | formalidad | Sunarp | Sunarp: Constitución de empresas online creció en 221 % en el primer semestre del año | ECONOMIA | PERU21*. <https://peru21.pe/economia/empresas-formalidad-sunarp-sunarp-constitucion-de-empresas-online-crecio-en-221-en-el-primer-semestre-del-ano-noticia/>
- Pichihua, S. (2021). Avances y retos en transformación digital en el Perú para el 2021. *Diario Oficial El Peruano*, 6. <https://gobiernodigital.pe/noticias/avances-y-retos-en-transformacion-digital-en-el-peru-para-el-2021/>
- PIERSCIONEK, B. (2008). Beneficence/non-maleficence. In *Law & Ethics for the Eye Care Professional* (pp. 49–64). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/b978-0-08-045033-9.50008-1>
- Presidencia del concejo de Ministros. (2021). Modernización de la gestión pública. *Gobierno Del Perú*, 148, 148–162. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/DS-123-2018-PCM-Reglamento-del-Sistema-Administrativo-de-Modernización-de-la-Gestión-Pública.pdf>

- Price, P., Jhangiani, R., & Chiang, I.-C. (2015). Overview of nonexperimental research. *Research Methods in Psychology*, 1–4. <https://opentextbc.ca/researchmethods/chapter/overview-of-nonexperimental-research/>
- Pro Question. (2021). *¿Qué es el muestreo por conveniencia?* Question Pro. <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>
- QuestionPro. (2021). *What is a questionnaire - Definition, samples and examples | QuestionPro.* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/what-is-a-questionnaire/>
- Quispe, C., & Rimachi, M. (2017). Plan de gestión institucional y la efectividad del PRONABEC en la provincia de Moyobamba 2020 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo* (Vol. 1). file:///C:/Users/MUNDO-PC/Downloads/marketing digital 2.pdf
- Ramírez, J. (2017). Gestión institucional y convivencia escolar en la Institución Educativa “Alberto Leveau García” de la provincia de Picota - 2016 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://docplayer.es/110984923-Gestion-institucional-y-convivencia-escolar-en-la-institucion-educativa-alberto-leveau-garcia-de-la-provincia-de-picota-2016.html>
- Rivero Amador, S., Díaz Pérez, M., López-Huertas, M. J., & Rodríguez Font, R. J. (2017). Instrumento para la medición de la ciencia y la tecnología en la gestión de la información institucional. Caso de estudio. *Universidad Nacional de La Plata*, 7(1), 034. <https://doi.org/10.24215/18539912e034>
- Sarmiento Guede, J. R., De Esteban Curiel, J., & Antonovica, A. (2021). Increase the influence of the travel video bloggers by using Youtube to sell trips indirectly through relationship marketing and service quality online. *Management Letters - Cuadernos de Gestión*, 21(1), 75–87. <https://doi.org/10.5295/cdg.181019je>
- Schauz, D. (2014). What is Basic Research? Insights from Historical Semantics. *Minerva*, 52(3), 273–328. <https://doi.org/10.1007/s11024-014-9255-0>
- Shailendra, P. J., & Sharma, S. (2020). E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World. *COMPUTER SOCIETY OF INDIA*, 20(4), 12.

- Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa* (E. I. S.A. (ed.); AFA).
- Stauffer, D. (2021). *Strengthening Crisis Information Management | United Nations*. Nations, United; United Nations. <https://www.un.org/en/chronicle/article/strengthening-crisis-information-management>
- SUNARP. (2020). *Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - ¿Qué hacemos? Gobierno del Perú*. Superintendencia Nacional de Los Registros Públicos. <https://www.gob.pe/sunarp>
- Trochim, W. M. (2006). Unit of Analysis. Research Methods Knowledge Base. <Http://Www.Socialresearchmethods.Net/Kb/Unitanal.Php>. <https://conjointly.com/kb/unit-of-analysis/>
- Vázquez, Á., Cerecedo, M., & Topete, C. (2017). Gestión institucional educativa: la regionalización educativa en Yucatán. *Revista Gestión y Estrategia*, 33–48.

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gestión Institucional (independiente)	Variable 1: Gestión Institucional (independiente) Definición Conceptual: La Gestión Institucional es una serie de procesos que a través de estos se gestiona, organiza y dirige el camino para el apoyo institucional y los esfuerzos de los actores para mejorar los planes y servicios Vázquez et al. (2017).	La variable permitirá medir el grado de influencia que esta tiene en la Zona registral N°III- Sede Moyobamba; en sus 3 dimensiones las cuales son para efectivizar la medición, para dicha medición se aplicara un cuestionario de 20 ítems con opciones de respuesta de la modalidad Likert.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valores Institucionales, ▪ El liderazgo ▪ Relaciones interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Práctica de la pertinencia. ▪ Objetividad. ▪ Compromiso. ▪ Eficiencia. ▪ Honestidad. ▪ Creatividad e innovación. ▪ Capital humano. ▪ Trato personal (asertividad y empatía). ▪ Capacidad para mediar conflictos. ▪ Tipo de autoridad. ▪ Capacidad de dirección, ▪ Autocritica. ▪ Autonomía ▪ Aceptación del personal. ▪ Respeto. ▪ Confianza. ▪ Comunicación. ▪ Expectativa-aspiraciones. ▪ Tensión – estrés laboral, ▪ Compañerismo ▪ Satisfacción – frustración. 	Ordinal
Variable 2: Servicios en Línea (dependiente)	Variable 2: Servicios en Línea (dependiente) Definición Conceptual: Según CEPAL los Servicios Electrónicos (e-servicios) Se refiere a brindar mejores servicios a los usuarios a través del internet, como trámites en línea, solicitud de documentos, emisión de certificados y pagos hacia y desde autoridades públicas Naser (2021).	La variable permitirá medir el grado de influencia que esta tiene en la Zona Registral N°III- Sede Moyobamba; en sus 4 dimensiones las cuales son para efectivizar la medición, para dicha medición se aplicara un cuestionario de 20 ítems con opciones de respuesta de la modalidad Likert.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de seguridad ▪ Interfaz Web ▪ La Interacción ▪ La implementación tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ protege la privacidad de los usuarios. ▪ utilización de información personal. ▪ comercialización de información personal. ▪ permite navegar de forma fácil. ▪ eficaz y cómoda. ▪ muestra el contenido o información relevante. ▪ Podemos identificar el sitio web de la entidad. ▪ Interacción con el usuario y permiso para navegar por todo el sitio web. ▪ legibilidad. ▪ Usabilidad. ▪ Funcionalidad. ▪ programación y belleza. ▪ Equipamiento. ▪ Certificación. ▪ Redes. ▪ Servidores. ▪ Software. actualizado. 	Ordinal

Matriz de Consistencia

Tema: Gestión institucional y servicios en línea de los usuarios de la Zona Registral N° III - Sede Moyobamba, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la Gestión Institucional y los servicios en línea según la percepción de los usuarios de Zona Registral N° III – Sede Moyobamba?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión institucional de Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021?, ¿Cuál es el nivel de manejo de los servicios en línea de los usuarios de Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021?, Cuál es el nivel de relación existente entre la variable Valores Institucionales y los servicios en línea de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021?, Cuál es el nivel de relación existente entre la variable liderazgo y los servicios en línea de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021?, Cuál es el nivel de relación existente entre la variable relaciones Interpersonales y los servicios en línea de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021?.</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación existente entre la gestión institucional y los servicios en línea a través de la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de gestión institucional de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021. Conocer el nivel de manejo de los servicios en línea en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021. Determinar el grado de relación de la dimensión valores institucionales y los servicios en línea en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021. Determinar el grado de relación de la dimensión liderazgo y los servicios en línea en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021. Determinar el grado de relación de la dimensión relaciones interpersonales y los servicios en línea en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre la Gestión Institucional y los Servicios en línea según la percepción de los usuarios de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de gestión institucional de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021; es alto. H2: El nivel de percepción de los servicios en línea de Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021; es alta H3: Existe relación demostrativa entre la dimensión valores institucionales y los servicios en línea brindados en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021. H4: Existe relación demostrativa entre la dimensión liderazgo y los servicios en línea brindados en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021. H5: Existe relación demostrativa entre la dimensión relaciones interpersonales y los servicios en línea brindados en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba, 2021.</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 --- r --- V2 </pre> </div> <p>Donde: M => Es la muestra de estudio. V1 => Variable Gestión Institucional. V2 => Variable Servicios en Línea. (r) => Relación entre las variables V1 y V2.</p>	<p>Población La población objeto de estudio, estará constituido por 50 Usuarios de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba.</p> <p>Muestra La muestra del estudio estará conformada por 50 usuarios de la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba el mismo que corresponde al total de la población.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Gestión institucional</td> <td>Valores Institucionales</td> </tr> <tr> <td>El liderazgo</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Servicios en línea</td> <td>Relaciones interpersonales</td> </tr> <tr> <td>Nivel de seguridad</td> </tr> <tr> <td>Interfaz Web</td> </tr> <tr> <td></td> <td>La Interacción</td> </tr> <tr> <td></td> <td>La implementación tecnológica</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión institucional	Valores Institucionales	El liderazgo	Servicios en línea	Relaciones interpersonales	Nivel de seguridad	Interfaz Web		La Interacción		La implementación tecnológica
Variables	Dimensiones															
Gestión institucional	Valores Institucionales															
	El liderazgo															
Servicios en línea	Relaciones interpersonales															
	Nivel de seguridad															
	Interfaz Web															
	La Interacción															
	La implementación tecnológica															

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión Institucional

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de Recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel Gestión Institucional de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba con relación a la percepción de los usuarios.

Instrucciones:

- Lee atentamente cada uno de los ítems y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta.
- Marque con un aspa la alternativa elegida.
- Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.
- Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión				
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Valores Institucionales						
01	Cómo califica usted los valores institucionales de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba					
02	Cómo califica usted el cumplimiento de metas institucionales por parte de la zona registral N° III- Sede Moyobamba					
03	Cómo califica usted el cumplimiento de los plazos de inscripción existentes en la zona registral N° III- Sede Moyobamba					
04	Cómo califica usted la atención que se le brinda al usuario de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba					
05	Cómo califica usted la honestidad de los colaboradores de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba al momento de informar acerca del estado de su trámite					

06	Como califica la valides de la información entregada a los usuarios de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
07	Como califica la eficiencia del servicio prestado al usuario de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
El liderazgo						
08	Cómo califica usted al liderazgo por parte del jefe zonal existente en la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
09	Cómo califica usted las decisiones que toman los colaboradores de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
10	Cómo califica usted el rendimiento laboral de los colaboradores de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
11	Cómo califica usted a las actividades que realiza la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba para con la población					
12	Cómo califica usted la Capacidad para mediar conflictos por los colaboradores de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba					
13	Como califica usted el liderazgo de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba como entidad publica					
Relaciones interpersonales						
14	Cómo califica usted la atención que le brindan a los usuarios en la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba					
15	Cómo califica usted a las iniciativas dadas para acceder a los estados de los tramites en la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
16	Cómo califica usted a las acciones de mejora continua existentes en la atención a los usuarios de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
17	Cómo califica usted los nuevos servicios que brinda la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba					
18	Cómo califica al personal de atención al usuario de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba					
19	Como califica usted las estrategias de acercamiento a la población de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba					
20	Como califica la capacitación en atención al usuario en la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba					

Cuestionario: Servicios en línea

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Servicios en Línea - El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de percepción de los usuarios de los Servicios en línea que brinda la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba, 2021.

Instrucciones:

- Lee atentamente cada uno de los ítems y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta.
- Marque con un aspa la alternativa elegida.
- Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.
- Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión				
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Nivel de Seguridad						
01	Cómo califica usted los criterios de seguridad al momento de realizar sus trámites en línea en la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
02	Cómo califica la implementación de aplicativos informáticos en la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
03	Cómo califica la información que se brinda a través de los servicios en línea de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
04	Cómo califica el tratamiento de privacidad de los datos brindados por los usuarios de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					

05	Cómo califica usted los servicios en línea que brinda la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
Interfaz Web						
06	Cómo califica la comodidad de la página web y el aplicativo de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
07	Cómo califica usted la interacción entre usuario y página web o aplicativos de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
08	Cómo califica usted la información que se brinda en la página web de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
09	Cómo califica usted la interfaz web de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
10	Cuál es tu opinión sobre la organización de la información en pantalla					
La Interacción						
11	Cómo califica usted a la simplicidad de la página web y el aplicativo para realizar trámites en línea en la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
12	Como califica usted el lenguaje utilizado en la página web y aplicativo en línea de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
13	Como califica la presentación de los servicios en línea en la página web y aplicativo de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
14	Cuál es tu opinión acerca de que el sistema informa sobre el progreso de las solicitudes al instante.					
15	Cuál es tu opinión acerca de la capacitación que se le brinda al usuario para la utilización de los servicios en línea de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
La implementación tecnológica						
16	Cuál es tu opinión acerca de la tecnología que utiliza para los servicios en línea la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba					

17	Cuál es tu opinión de la página web de servicios en línea de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.					
18	Cuál es tu opinión acerca de la red de banda ancha con la que cuenta la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba y que permite la rapidez de los trámites.					
19	Como calificas la atención en la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba con la tecnología existente (Tótem – Pantalla Táctil).					
20	Como calificas la fluidez de la información de acuerdo con que la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba cuenta con un servidor de última generación interconectado a nivel nacional.					

Validación de los instrumentos de investigación



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto : Barboza Zelada Pedro Arturo
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado UCV - Tarapoto
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad - Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Gestión Institucional.
 Autor (s) del instrumento (s) : Kleiver Villalobos Guerra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Institucional.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Institucional.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Institucional				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

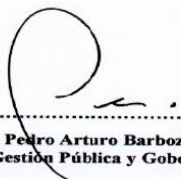
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto 17 de octubre de 2021



Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
DNI N° 16529281

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto : Barboza Zelada Pedro Arturo
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado UCV - Tarapoto
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad - Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Servicios en Línea.
 Autor (s) del instrumento (s) : Kleiver Villalobos Guerra.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios en Línea.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicios en Línea.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios en Línea.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto 17 de octubre de 2021



Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI N° 16529281

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto : Peña Peña José Luis
 Institución donde labora : Zona Registral N°III- Sede Moyobamba
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Gestión Institucional.
 Autor (s) del instrumento (s) : Kleiver Villalobos Guerra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Institucional .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Institucional .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Institucional				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

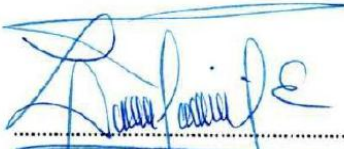
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 20 de Octubre de 2021.



CPCC. José Luis Peña Peña
 Maestro en Gestión Pública
 Mat. 19-1310

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto : Peña Peña José Luis
 Institución donde labora : Zona Registral N°III- Sede Moyobamba
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar los Servicios en Línea.
 Autor (s) del instrumento (s) : Kleiver Villalobos Guerra.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios en Línea.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicios en Línea.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios en Línea.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 20 de octubre de 2021



CPCC. José Luis Peña Peña
 Maestro en Gestión Pública
 Mat. 19-1310

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto : Pérez Corrales Juliet Dianita
Institución donde labora : Zona Registral N°III- Sede Moyobamba
Especialidad : Contador Público - Maestra en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Para evaluar la Gestión Institucional.
Autor (s) del instrumento (s) : Kleiver Villalobos Guerra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Institucional .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Institucional .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Institucional				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Confirme, es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 20 de Octubre de 2021.


 CPC. Mg. Juliet Dianita Pérez Corrales
 DNI N° 46879117

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto : Pérez Corrales Juliet Dianita
Institución donde labora : Zona Registral N°III- Sede Moyobamba
Especialidad : Contador Público - Maestra en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Para evaluar los Servicios en Línea.
Autor (s) del instrumento (s) : Kleiver Villalobos Guerra.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios en Línea.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicios en Línea.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios en Línea.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Coforme, es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 20 de octubre de 2021

[Firma]

 CPC. Mg. Juliet Dianita Pérez Corrales
 DNI N° 46879117

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Moyobamba, 21 de octubre de 2021

CARTA N°025-2021-SUNARP-Z.R. N° III/JEF

Señor:

KLEIVER VILLALOBOS GUERRA

Estudiante de Escuela de Posgrado - UCV

Dirección Electrónica: kleivervillalobosg@gmail.com

Asunto : Respuesta a solicitud de autorización para aplicar proyecto de investigación en la Zona Registral N°III – Sede Moyobamba.

Referencia : Solicitud recepcionada con fecha 18.10.2021.
(H.T.N° 0301-2021-006733)

De mi especial consideración:

Por la presente y en atención a su solicitud presentada mediante documento de la referencia, comunicarle que la misma ha sido acogida y se autoriza la publicación de la identidad de nuestra organización, así como la aplicación de instrumentos para la realización del trabajo de investigación Titulado: **"Gestión institucional y servicios en línea de los usuarios de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.**

Asimismo, a petición de la solicitante y de acuerdo a lo normado por la universidad se adjunta el Formato de *autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones*, debidamente suscrito, para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente.



Firmado digitalmente por:
URUETA MERCIE Aberto
Augusto FAU 20285130415 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21/10/2021 12:19:56-0500

Abog. ALBERTO A. URUETA MERCIE
Jefe de la Zona Registral N°III
Sede Moyobamba

Zona Registral N° III – Sede Moyobamba

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

Canales anticorrupción: ☎ (01) 345 0063

✉ anticorupcion@sunarp.gob.pe

✉ Buzón anticorrupción:
<https://anticorupcion.sunarp.gob.pe/>

Autorización para la publicación de los resultados de la institución donde se ejecutó la investigación



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

Datos Generales:

Nombre de la organización:	RUC: 20285139415
Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Abog. Alberto Augusto Urueta Mercié.	DNI: 08758312

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación:	
<i>Gestión institucional y servicios en línea de los usuarios de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021</i>	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública.	
Autor: Kleiver Villalobos Guerra	DNI: 43149818

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

Moyobamba, 21 de octubre de 2021.



Firmado digitalmente por:
URUETA MERCIE Alberto
Augusto FAU 20285139415 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 21/10/2021 12:20:28-0500

Firma: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Base de datos

ITEMS	Variable 01: Gestión Institucional																				V1	%	NIVEL									
	Valores Institucionales							D1	%	NIVEL	El liderazgo					D2	%	NIVEL	Relaciones interpersonales					D3	%	NIVEL						
	1	2	3	4	5	6	7				8	9	10	11	12				13	14							15	16	17	18	19	20
1	5	5	5	5	5	5	5	35	100	ALTO	5	5	5	5	5	5	30	100	ALTO	5	5	5	5	5	5	5	35	100	ALTO	100	100	ALTO
2	5	5	3	3	5	3	4	28	80	ALTO	4	4	4	5	5	5	27	90	ALTO	5	5	5	5	3	5	4	32	91.43	ALTO	87	87	ALTO
3	4	4	3	4	4	5	4	28	80	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	80	ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	80	ALTO	80	80	ALTO
4	3	4	2	3	3	4	3	22	62.86	MEDIO	3	3	4	4	2	4	20	66.67	MEDIO	3	4	3	4	3	4	3	24	68.57	MEDIO	66	66	MEDIO
5	3	3	1	2	4	3	3	19	54.29	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	60	MEDIO	3	3	4	4	3	2	3	22	62.86	MEDIO	59	59	MEDIO
6	4	4	4	4	4	4	4	28	80	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	80	ALTO	4	4	4	4	4	3	4	27	77.14	ALTO	79	79	ALTO
7	4	3	2	3	3	3	4	22	62.86	MEDIO	3	3	3	4	3	3	19	63.33	MEDIO	3	4	3	3	4	4	3	24	68.57	MEDIO	65	65	MEDIO
8	4	3	3	4	3	3	3	23	65.71	MEDIO	4	3	4	4	3	4	22	73.33	MEDIO	4	4	4	5	4	4	4	29	82.86	ALTO	74	74	MEDIO
9	5	4	3	3	4	4	4	27	77.14	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	80	ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	80	ALTO	79	79	ALTO
10	4	4	4	4	4	4	4	28	80	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	80	ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	80	ALTO	80	80	ALTO
11	5	4	4	5	4	4	5	31	88.57	ALTO	5	5	5	5	4	5	29	96.67	ALTO	5	4	4	4	5	4	5	31	88.57	ALTO	91	91	ALTO
12	4	3	3	4	2	5	4	25	71.43	MEDIO	3	4	4	5	3	4	23	76.67	ALTO	3	5	5	5	3	5	4	30	85.71	ALTO	78	78	ALTO
13	4	3	2	3	4	3	4	23	65.71	MEDIO	4	5	3	4	4	3	23	76.67	ALTO	5	5	2	2	4	4	4	26	74.29	ALTO	72	72	MEDIO
14	3	4	1	3	3	3	5	23	65.71	MEDIO	4	3	4	5	4	2	22	73.33	MEDIO	2	4	5	4	5	4	3	27	77.14	ALTO	72	72	MEDIO
15	5	4	5	5	5	5	5	34	97.14	ALTO	4	5	4	4	4	5	26	86.67	ALTO	5	5	4	5	5	4	5	33	94.29	ALTO	93	93	ALTO
16	4	3	4	2	4	5	4	26	74.29	ALTO	2	4	3	4	3	4	20	66.67	MEDIO	1	4	3	4	3	4	2	21	60	MEDIO	67	67	MEDIO
17	1	3	1	3	2	4	3	17	48.57	MEDIO	2	3	2	4	2	3	16	53.33	MEDIO	5	4	3	4	5	5	2	28	80	ALTO	61	61	MEDIO
18	3	3	1	3	4	3	3	20	57.14	MEDIO	4	3	4	3	2	5	21	70	MEDIO	5	4	5	4	3	3	4	28	80	ALTO	69	69	MEDIO
19	3	4	1	2	3	5	4	22	62.86	MEDIO	3	2	3	3	4	4	19	63.33	MEDIO	4	4	2	3	4	5	4	26	74.29	ALTO	67	67	MEDIO
20	3	4	1	4	3	5	5	25	71.43	MEDIO	2	4	4	4	4	3	21	70	MEDIO	3	5	4	4	3	3	4	26	74.29	ALTO	72	72	MEDIO
21	2	3	1	4	3	3	4	20	57.14	MEDIO	4	3	3	2	4	2	18	60	MEDIO	2	4	3	4	4	4	5	26	74.29	ALTO	64	64	MEDIO
22	3	3	1	2	4	4	4	21	60	MEDIO	5	4	3	4	4	3	23	76.67	ALTO	3	3	4	3	4	2	4	23	65.71	MEDIO	67	67	MEDIO
23	3	3	2	2	3	4	3	20	57.14	MEDIO	4	4	1	3	3	3	18	60	MEDIO	4	3	4	4	4	3	4	26	74.29	ALTO	64	64	MEDIO
24	2	4	2	3	4	4	4	23	65.71	MEDIO	4	4	4	5	5	4	26	86.67	ALTO	4	3	4	5	4	4	4	28	80	ALTO	77	77	ALTO
25	4	5	3	2	4	4	4	26	74.29	ALTO	3	4	4	4	2	3	20	66.67	MEDIO	4	4	4	5	5	4	4	30	85.71	ALTO	76	76	ALTO
26	5	4	5	5	5	5	5	34	97.14	ALTO	4	5	5	4	4	5	27	90	ALTO	5	5	5	5	5	4	5	34	97.14	ALTO	95	95	ALTO
27	4	4	4	4	4	4	4	28	80	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	80	ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	80	ALTO	80	80	ALTO
28	3	3	2	3	3	5	3	22	62.86	MEDIO	4	3	4	5	3	5	24	80	ALTO	3	5	3	5	3	5	3	27	77.14	ALTO	73	73	MEDIO
29	4	3	3	4	4	4	4	26	74.29	ALTO	3	3	4	4	4	4	22	73.33	MEDIO	4	4	3	4	4	4	4	27	77.14	ALTO	75	75	ALTO
30	4	3	2	3	4	5	5	26	74.29	ALTO	4	3	2	5	3	5	22	73.33	MEDIO	4	4	4	5	5	4	4	30	85.71	ALTO	78	78	ALTO
31	4	4	4	3	4	4	4	27	77.14	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	80	ALTO	4	5	4	3	4	5	5	30	85.71	ALTO	81	81	ALTO
32	3	3	2	2	3	4	3	20	57.14	MEDIO	2	3	3	5	2	5	20	66.67	MEDIO	3	4	3	5	2	3	4	24	68.57	MEDIO	64	64	MEDIO
33	2	3	2	4	4	4	4	23	65.71	MEDIO	3	4	5	5	5	4	26	86.67	ALTO	4	5	3	4	4	4	4	28	80	ALTO	77	77	ALTO
34	4	3	3	4	4	5	3	26	74.29	ALTO	2	4	4	3	3	4	20	66.67	MEDIO	5	4	5	5	4	4	4	31	88.57	ALTO	77	77	ALTO
35	4	4	3	4	1	5	4	25	71.43	MEDIO	3	4	4	4	4	3	22	73.33	MEDIO	4	4	4	4	4	4	4	28	80	ALTO	75	75	ALTO
36	4	4	5	5	5	5	4	32	91.43	ALTO	4	4	4	4	5	4	25	83.33	ALTO	4	5	4	5	4	4	4	30	85.71	ALTO	87	87	ALTO
37	2	2	2	4	4	4	4	22	62.86	MEDIO	3	3	4	3	4	5	22	73.33	MEDIO	5	4	5	4	4	4	4	30	85.71	ALTO	74	74	MEDIO
38	4	4	2	4	4	5	3	26	74.29	ALTO	2	4	4	4	4	4	22	73.33	MEDIO	5	4	4	4	4	4	4	29	82.86	ALTO	77	77	ALTO
39	4	3	2	4	3	4	2	22	62.86	MEDIO	3	4	4	4	4	4	23	76.67	ALTO	3	3	4	4	4	4	4	26	74.29	ALTO	71	71	MEDIO
40	2	3	2	4	4	4	5	24	68.57	MEDIO	5	3	4	4	5	4	25	83.33	ALTO	4	3	4	4	4	4	1	24	68.57	MEDIO	73	73	MEDIO
41	3	1	3	4	3	5	5	24	68.57	MEDIO	4	4	2	3	4	4	21	70	MEDIO	4	5	4	4	3	3	4	27	77.14	ALTO	72	72	MEDIO
42	4	4	3	4	4	5	4	28	80	ALTO	5	3	4	4	4	4	24	80	ALTO	3	4	4	4	3	5	4	27	77.14	ALTO	79	79	ALTO
43	4	3	2	3	3	4	2	21	60	MEDIO	4	4	4	4	4	4	24	80	ALTO	3	3	4	4	1	4	4	23	65.71	MEDIO	68	68	MEDIO
44	4	3	2	4	4	4	3	24	68.57	MEDIO	4	4	4	4	4	4	24	80	ALTO	4	4	4	5	4	4	4	29	82.86	ALTO	77	77	ALTO
45	4	4	2	4	4	5	4	27	77.14	ALTO	4	2	4	4	4	4	22	73.33	MEDIO	4	5	4	5	4	5	4	31	88.57	ALTO	80	80	ALTO
46	4	3	2	4	4	4	3	24	68.57	MEDIO	2	4	4	4	4	4	22	73.33	MEDIO	4	3	4	4	4	4	4	27	77.14	ALTO	73	73	MEDIO
47	4	1	1	3	4	4	4	21	60	MEDIO	4	4	1	4	4	4	21	70	MEDIO	4	4	1	2	4	4	4	23	65.71	MEDIO	65	65	MEDIO
48	4	2	2	4	4	4	4	24	68.57	MEDIO	3	2	4	4	4	4	21	70	MEDIO	3	4	4	4	4	4	4	27	77.14	ALTO	72	72	MEDIO
49	4	4	3	4	4	4	4	27	77.14	ALTO	2	4	4	4	4	4	22	73.33	MEDIO	4	4	4	4	3	4	4	27	77.14	ALTO	76	76	ALTO
50	4	3	2	4	4	3	2	22	62.86	MEDIO	4	2	3	4	2	4	19	63.33	MEDIO	4	4	3	4	3	4	4	26	74.29	ALTO	67	67	MEDIO

ITEMS	Variable 02: Servicios en Línea																		V2	%	NIVEL														
	1	2	3	4	5	D1	%	NIVEL	6	7	8	9	10	D2	%	NIVEL	11	12				13	14	15	D3	%	NIVEL	16	17	18	19	20	D4	%	NIVEL
	Nivel de Seguridad								Interfaz Web								La Interacción					La implementación tecnológica													
1	5	5	5	5	5	25	100	ALTO	5	5	5	5	5	25	100	ALTO	5	5	5	4	4	23	92	ALTO	4	5	4	5	5	23	92	ALTO	96	96	ALTO
2	4	5	4	4	5	22	88	ALTO	3	4	4	4	4	19	76	MEDIO	4	5	5	4	4	22	88	ALTO	5	5	4	4	5	23	92	ALTO	86	86	ALTO
3	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	3	4	4	4	4	19	76	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	3	4	19	76	MEDIO	78	78	ALTO
4	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	3	19	76	MEDIO	4	4	3	3	4	18	72	MEDIO	77	77	ALTO
5	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	3	3	3	4	4	17	68	MEDIO	3	4	3	4	3	17	68	MEDIO	4	3	2	3	3	15	60	MEDIO	69	69	MEDIO
6	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	3	19	76	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	79	79	ALTO
7	4	4	4	3	4	19	76	MEDIO	3	3	2	2	3	13	52	MEDIO	3	3	3	2	3	14	56	MEDIO	3	3	4	3	4	17	68	MEDIO	63	63	MEDIO
8	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	80	80	ALTO
9	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	3	4	4	4	19	76	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	79	79	ALTO
10	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	3	19	76	MEDIO	79	79	ALTO
11	5	4	5	5	4	23	92	ALTO	5	5	4	4	4	22	88	ALTO	4	5	5	4	4	22	88	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	87	87	ALTO
12	4	5	3	4	5	21	84	ALTO	5	3	5	4	3	20	80	ALTO	5	4	5	4	4	22	88	ALTO	5	3	4	5	4	21	84	ALTO	84	84	ALTO
13	4	3	2	4	4	17	68	MEDIO	4	3	5	5	1	18	72	MEDIO	4	4	3	4	4	19	76	MEDIO	5	3	5	5	4	22	88	ALTO	76	76	ALTO
14	4	5	5	4	5	23	92	ALTO	2	3	4	3	3	15	60	MEDIO	3	4	5	5	4	21	84	ALTO	5	4	5	4	5	23	92	ALTO	82	82	ALTO
15	5	5	5	5	5	25	100	ALTO	5	5	5	4	4	23	92	ALTO	4	5	5	5	5	24	96	ALTO	5	5	5	4	5	24	96	ALTO	96	96	ALTO
16	4	5	4	4	2	19	76	MEDIO	4	3	5	4	5	21	84	ALTO	2	3	4	4	5	18	72	MEDIO	3	3	4	2	4	16	64	MEDIO	74	74	MEDIO
17	4	4	4	4	3	19	76	MEDIO	4	3	4	3	4	18	72	MEDIO	3	4	5	5	4	21	84	ALTO	5	4	5	4	5	23	92	ALTO	81	81	ALTO
18	4	5	5	4	4	22	88	ALTO	5	3	4	5	5	22	88	ALTO	4	4	4	5	4	21	84	ALTO	5	4	5	3	5	22	88	ALTO	87	87	ALTO
19	4	5	5	4	3	21	84	ALTO	4	4	5	3	5	21	84	ALTO	5	5	5	4	3	22	88	ALTO	4	3	5	5	5	22	88	ALTO	86	86	ALTO
20	3	4	4	4	3	18	72	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	3	4	4	4	19	76	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	77	77	ALTO
21	4	4	3	4	4	19	76	MEDIO	4	4	5	4	4	21	84	ALTO	4	5	5	5	4	23	92	ALTO	4	5	5	4	5	23	92	ALTO	86	86	ALTO
22	4	3	4	4	4	19	76	MEDIO	3	4	2	4	4	17	68	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	5	5	1	4	19	76	MEDIO	75	75	ALTO
23	5	4	3	4	4	20	80	ALTO	2	4	4	3	5	18	72	MEDIO	5	4	4	4	5	22	88	ALTO	5	4	4	3	5	21	84	ALTO	81	81	ALTO
24	3	4	4	4	4	19	76	MEDIO	4	4	5	4	5	22	88	ALTO	4	4	4	5	3	20	80	ALTO	4	5	4	4	5	22	88	ALTO	83	83	ALTO
25	4	4	5	4	4	21	84	ALTO	4	4	5	4	5	22	88	ALTO	4	4	4	5	4	21	84	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	84	84	ALTO
26	5	5	5	5	5	25	100	ALTO	5	5	5	5	5	25	100	ALTO	5	5	5	5	5	25	100	ALTO	5	5	5	5	5	25	100	ALTO	100	100	ALTO
27	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	80	80	ALTO
28	3	5	4	4	4	20	80	ALTO	5	5	5	5	5	25	100	ALTO	5	4	4	4	2	19	76	MEDIO	4	4	4	5	5	22	88	ALTO	86	86	ALTO
29	3	4	4	4	3	18	72	MEDIO	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO	3	3	3	3	4	16	64	MEDIO	4	4	4	4	3	19	76	MEDIO	68	68	MEDIO
30	4	3	5	4	1	17	68	MEDIO	4	4	4	5	4	21	84	ALTO	4	4	4	5	2	19	76	MEDIO	4	5	5	5	4	23	92	ALTO	80	80	ALTO
31	5	5	5	5	4	24	96	ALTO	5	5	4	5	4	23	92	ALTO	5	4	4	4	5	22	88	ALTO	5	4	4	5	5	23	92	ALTO	92	92	ALTO
32	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	3	4	4	4	3	18	72	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	2	4	18	72	MEDIO	76	76	ALTO
33	4	3	3	4	4	18	72	MEDIO	4	4	3	4	5	20	80	ALTO	3	5	5	4	4	21	84	ALTO	4	4	4	1	4	17	68	MEDIO	76	76	ALTO
34	4	5	3	3	4	19	76	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	79	79	ALTO
35	5	5	5	5	4	24	96	ALTO	2	2	4	4	4	16	64	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	2	5	19	76	MEDIO	79	79	ALTO
36	4	4	4	4	5	21	84	ALTO	4	5	4	5	5	23	92	ALTO	4	5	5	4	4	22	88	ALTO	4	4	5	5	5	23	92	ALTO	89	89	ALTO
37	3	3	4	4	4	18	72	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	5	4	4	21	84	ALTO	79	79	ALTO
38	3	4	3	4	4	18	72	MEDIO	2	4	4	4	5	19	76	MEDIO	5	5	4	3	3	20	80	ALTO	5	4	4	2	4	19	76	MEDIO	76	76	ALTO
39	4	4	4	4	3	19	76	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	5	5	5	5	5	25	100	ALTO	84	84	ALTO
40	4	4	3	3	3	17	68	MEDIO	1	2	4	4	4	15	60	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	5	5	5	23	92	ALTO	75	75	ALTO
41	4	2	4	4	4	18	72	MEDIO	4	5	4	4	4	21	84	ALTO	4	4	4	4	3	19	76	MEDIO	4	4	4	1	4	17	68	MEDIO	75	75	ALTO
42	4	3	4	5	3	19	76	MEDIO	4	4	3	4	4	19	76	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	3	4	2	2	15	60	MEDIO	73	73	MEDIO
43	4	4	4	4	3	19	76	MEDIO	4	3	4	4	3	18	72	MEDIO	4	2	4	4	5	19	76	MEDIO	5	5	5	2	5	22	88	ALTO	78	78	ALTO
44	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	3	4	4	4	19	76	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	5	21	84	ALTO	80	80	ALTO
45	4	4	3	4	4	19	76	MEDIO	4	4	4	4	2	18	72	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	5	4	5	4	4	22	88	ALTO	79	79	ALTO
46	4	3	4	4	4	19	76	MEDIO	4	3	4	3	4	18	72	MEDIO	4	4	2	4	2	16	64	MEDIO	4	4	4	2	4	18	72	MEDIO	71	71	MEDIO
47	5	5	4	4	4	22	88	ALTO	4	4	4	3	4	19	76	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	2	4	18	72	MEDIO	79	79	ALTO
48	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	3	4	4	19	76	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	2	4	18	72	MEDIO	77	77	ALTO
49	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	3	3	2	4	16	64	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	76	76	ALTO
50	4	4	4	3	4	19	76	MEDIO	4	4	3	4	4	19	76	MEDIO	3	5	5	5	5	23	92	ALTO	4	4	4	3	5	20	80	ALTO	81	81	ALTO