

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**LA TRANSPARENCIA Y CALIDAD DEL  
SERVICIO EN EL PODER JUDICIAL CORTE  
SUPERIOR JUSTICIA DE HUAURA, 2019**

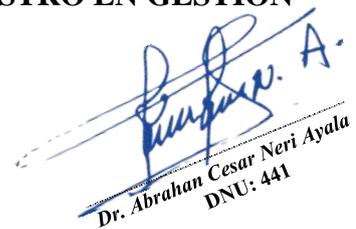
**PRESENTADO POR:**

**SUSSY SILVIA ESPINOZA ESPINOZA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**ASESOR:**

**Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA**



**Dr. Abraham Cesar Neri Ayala  
DNU: 441**

**HUACHO - 2021**

**LA TRANSPARENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL PODER  
JUDICIAL CORTE SUPERIOR JUSTICIA DE HUAURA, 2019**

**SUSSY SILVIA ESPINOZA ESPINOZA**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
HUACHO  
2021**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación a mi Señor padre Bonifacio Espinoza Ortega, quien, con su ejemplo de vida y mucha perseverancia ante las adversidades, me demuestra que todo sueño puede ser alcanzado y, que debemos seguir trabajando hasta lograr todo aquello que nos hemos propuesto

*Sussy Silvia Espinoza Espinoza*

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento muy especial a mi esposo quien siempre me alienta a continuar con mis estudios, quien me brinda su apoyo incondicional en todo lo que me propongo, disfrutando cada uno de mis logros; de igual manera a mi hijo Bryan Alejandro quien pese a ser un jovencito, con sus comentarios me infunde confianza y seguridad para realizar cada uno de los objetivos que me he trazado.

*Sussy Silvia Espinoza Espinoza*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>5</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Definición de términos básicos</b>	<b>25</b>
<b>2.4 Hipótesis de investigación</b>	<b>27</b>
<b>2.4.1 Hipótesis general</b>	<b>27</b>
<b>2.4.2 Hipótesis específicas</b>	<b>27</b>
<b>2.5 Operacionalización de las variables</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>29</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>33</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>33</b>
<b>3.2.2 Muestra</b>	<b>33</b>

3.3	Técnicas de recolección de datos	34
3.4.1	Técnicas a emplear	34
3.4.2	Descripción de los instrumentos	35
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	36
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>40</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>40</b>
4.1	Análisis de resultados	40
4.2	Contrastación de hipótesis	50
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>53</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>53</b>
5.1	Discusión de resultados	53
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>57</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>57</b>
6.1	Conclusiones	57
6.2	Recomendaciones	59
<b>REFERENCIAS</b>		<b>60</b>
7.2	Fuentes bibliográficas	60
7.2	Fuentes electrónicas	61
<b>ANEXOS</b>		<b>62</b>

## INDICE DE TABLA

Tabla 1 La transparencia.....	40
Tabla 2 Dimensión Individual .....	41
Tabla 3 Dimensión colectiva .....	42
Tabla 4 Calidad de servicio .....	43
Tabla 5 Elementos tangibles.....	44
Tabla 6 Fiabilidad.....	45
Tabla 7 Capacidad de respuesta.....	46
Tabla 8 Seguridad.....	47
Tabla 9 Empatía.....	48
Tabla 10 Pruebas de Normalidad de las variables y dimensiones.....	49
Tabla 11 Correlación entre la transparencia y la calidad de servicio .....	50
Tabla 12 Correlación entre la transparencia individual y la calidad de servicio .....	51
Tabla 13 Correlación entre la transparencia colectiva y la calidad de servicio.....	52

## INDICE DE FIGURA

Figura 1. La transparencia .....	40
Figura 2. Dimensión individual .....	41
Figura 3. Dimensión colectiva.....	42
Figura 4. Calidad de servicio.....	43
Figura 5. Elementos tangibles .....	44
Figura 6. Fiabilidad.....	45
Figura 7. Capacidad de respuesta .....	46
Figura 8. Seguridad.....	47
Figura 9. Empatía .....	48

## RESUMEN

Esta investigación se realizó en el Poder Judicial de la Corte Superior de Justicia de Huaura, el cual tiene como finalidad administrar justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la constitución y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional para contribuir al estado de derecho, al mantenimiento de la paz social y al desarrollo local, regional y nacional, además brinda servicios a los ciudadanos a través de las tecnologías de la información y la comunicación.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transversal. Además, el objetivo de mi investigación es determinar la relación entre la transparencia y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura-2019.

Para obtener los resultados de la investigación se elaboró un cuestionario de 30 ítems en la escala Likert teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de transparencia y calidad de servicio. El instrumento mencionado se aplicó a 196 usuarios que acuden a dicha institución. El instrumento fue validado con la técnica de validez de contenido, evaluado por juicio de expertos obteniendo el coeficiente de validez (0,8667). Según la escala de Herrera es considerado bueno. Además, para obtener la confiabilidad de dicho instrumento se aplicó el método de consistencia interna, obteniéndose como resultado 0,855 según Alfa de Cronbach. Según la escala de George es considerado buena confiabilidad. Se logró demostrar que la significancia asintótica ( $p$ -valor = 0,000) es menor que el nivel de significancia ( $p$ -valor = 0,05). Entonces, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (Hipótesis del investigador). Por lo tanto, existe relación directa entre la transparencia y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,515 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, en dicha institución se aplica moderadamente la transparencia, teniendo en cuenta lo individual y colectivo; razón por el cual la calidad de servicio es moderada en lo tangible, empatía, seguridad y capacidad de respuesta.

Palabras clave: Transparencia, calidad de servicio, fiabilidad

## **ABSTRACT**

This investigation was carried out in the Judiciary of the Superior Court of Justice of Huaura, which aims to administer justice through its jurisdictional bodies, in accordance with the constitution and laws, guaranteeing legal certainty and jurisdictional protection to contribute The rule of law, the maintenance of social peace and local, regional and national development, also provides services to citizens through information and communication technologies.

The present investigation is of quantitative approach, correlational level and non-experimental transversal design. In addition, the objective of my investigation is to determine the relationship between transparency and quality of service in the Judiciary, Superior Court of Justice of Huaura-2019.

In order to obtain the results of the investigation, a questionnaire of 30 items on the Likert scale was prepared taking into account the dimensions and indicators of transparency and quality of service. The mentioned instrument was applied to 196 users who come to said institution.

The instrument was validated with the content validity technique, evaluated by expert judgment obtaining the validity coefficient (0.8667). According to the scale of Herrera is considered good. In addition, to obtain the reliability of this instrument, the internal consistency method was applied, resulting in 0.855 according to Cronbach's Alpha. According to George's scale it is considered good reliability. It was possible to demonstrate that the asymptotic significance ( $p$ -value = 0.000) is less than the level of significance ( $p$ -value = 0.05). Then, there is enough statistical evidence to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis (Investigator Hypothesis). Therefore, there is a direct relationship between transparency and quality of service in the Judiciary, Superior Court of Justice of Huaura - 2019. In addition, the correlation of Rho de Spearman is 0.515 according to the scale of Bisquerra said correlation is positive and moderate. That is, transparency is moderately applied in that institution, taking into account the individual and collective; reason why the quality of service is moderate in the tangible, empathy, security and responsiveness

**Keywords:** Transparency, quality of service, reliability

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “La transparencia y calidad del servicio en el Poder Judicial Corte Superior Justica de Huaura, 2019”, tiene como objetivo determinar la relación entre la transparencia y la calidad del servicio en el Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019.

La presente investigación se fundamenta en la transparencia y sus dimensiones tales como transparencia individual y colectivo. Además, se explica detalladamente la calidad de servicio que brinda dicha institución, teniendo en cuenta los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Las recomendaciones que formula en la presente investigación ayudaran a mejorar la calidad de servicio en el Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura

La presente investigación está organizada en seis capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: planteamiento del problema, abarca la explicación de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capitulo II: Marco Teórico, establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capitulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capitulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Capítulo V: Contiene la discusión; conclusión y recomendaciones de la presente investigación. Finalmente, el capítulo VI contiene las referencias bibliográficas

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Las entidades públicas del estado, brindan diversos servicios a los usuarios, cuando hacemos mención al termino servicio nos estamos refiriendo al concepto del valor público, valor que debe crear el estado y que se pone en evidencia a través de la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.

El estado es el que establece las políticas públicas con la finalidad de que las entidades del estado puedan satisfacer las necesidades de la colectividad –usuario-. Para ello el Estado debe buscar la entera satisfacción de sus ciudadanos, a través de políticas de buen gobierno como la transparencia, la rendición de cuentas y un oportuno y eficiente servicio al ciudadano.

Un Estado moderno debe caracterizarse por sus resultados y por sus prácticas, resultados que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía y que sean la consecuencia de prácticas transparentes y legítimas.

Estando a lo antes expuesto, la Corte Superior de Justicia de Huaura, que forma parte de un Poder del Estado como es el Poder Judicial, no se encuentra ajeno a los objetivos que ha trazado la Secretaria Técnica de Gestión Administrativa del Poder Ejecutivo, por ello la presente tesis lo que busca es establecer una relación existente entre la transparencia y la calidad del servicio que se brinda en dicha institución.

No debemos de olvidar que la transparencia es un derecho que implica la facultad de toda persona de acceder a cualquier información pública, sin que sea necesario justificar su pedido. Es el libre acceso del público a información oportuna y confiable sobre las decisiones y desempeño en el sector público. La transparencia se encuentra

ligada a la democracia, ya que el usuario tiene la posibilidad de ejercer la participación ciudadana.

Teniendo como base lo antes expuesto, es que todos los ciudadanos puedan conocer quiénes son las personas que trabajan en las instituciones públicas, el nivel de estudios que tiene, los servicios que brindan, las resoluciones que se emiten, es decir que el usuario tenga acceso a todo tipo de información con el uso de las tecnologías de la información, todo lo cual redundará en el servicio que se brinda a la colectividad, que ésta sea la más óptima, completa, veraz y confiable.

Por otro lado, cuando se habla de calidad de un servicio, no debe olvidarse que el servicio es prestado a un usuario, el cual resulta ser la razón esencial de la existencia del servicio y por lo tanto el principal juez de que tan sobresaliente, bueno o deficiente ha sido éste. Esta calidad no es otra cosa que la calidad del servicio

Percibida desde el punto de vista del usuario

Los cambios que se producen con el acelerado proceso de globalización del sistema económico mundial, traen como consecuencia que las empresas reorienten su interés hacia la excelencia, en la calidad de sus servicios, dada la necesidad que tienen de competir para obtener y/o mantenerse dentro del mercado mundial.

En lo que respecta a las instituciones del estado, si bien no pueden competir para seguir funcionando, pero deben de esforzarse en brindar un servicio de excelencia y óptimo, ya que si bien el público usuario tiene el derecho del acceso de la información pública de calidad, para transparentar la gestión, éstos tienen la obligación de brindar un excelente servicio que se ve reflejado cuando reciban el servicio de manera directa, así como cuando se utilizan las Tecnologías de la información y se brinda el servicio a través del Portal Institucional

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se relaciona la transparencia y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la Transparencia individual y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019?

¿Qué relación existe entre la Transparencia colectiva y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la transparencia y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura – 2019

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre la Transparencia individual y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019.

Identificar la relación que existe entre la Transparencia colectiva y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **Justificación teórica:**

La presente investigación se realizó con el propósito de aportar conocimiento existente sobre las bases teóricas en la transparencia y calidad de servicio. Además, se fundamenta en los antecedentes de la investigación que permitirán realizar las discusiones correspondientes con la investigación, cuyos resultados permiten proponer la mejora continua en la calidad de servicio en el Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura.

### **Justificación práctica:**

La presente investigación se justifica porque existe necesidad de mejorar la transparencia, teniendo en cuenta la transparencia individual y colectivo. Además, mejorar la calidad de servicio, teniendo en cuenta los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad en el Poder Judicial en la Corte Superior de Justicia de Huaura

### **Justificación metodológica:**

Se elaboró un cuestionario en la escala Likert, además se validó y se calculó la fiabilidad de dicho instrumento considerando las variables, dimensiones e indicadores de la presente investigación. También se aplicó el instrumento de investigación en un ambiente agradable para evitar el sesgo de la presente investigación.

### **Justificación relevancia social:**

La presente investigación se enfoca en el estudio de la transparencia y calidad de servicio en el Poder Judicial de la Corte Superior de Justicia de Huaura. El resultado de esta investigación permitirá mejorar la atención a los ciudadanos de la provincia de Huaura.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

Para la ejecución de esta investigación, he realizado las coordinaciones con la Gerencia de Administración de la Corte Superior de Justicia de Huaura. Para la aplicación de los instrumentos a la unidad de análisis conté con el apoyo de dos colaboradores.

El asesor de la Investigación es un docente de la escuela de Posgrado de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión.

En cuanto a las variables de estudio, se fundamenta en las bases teóricas de las variables transparencia y calidad de servicio.

### **Delimitación espacial.**

La investigación se realizará en el Poder Judicial de la Corte Superior de Justicia de Huaura, distrito de Huacho, Provincia de Huaura y departamento de Lima.

### **Delimitación Temporal:**

La investigación se realizó desde el mes de marzo del 2019 hasta el mes de diciembre del 2019.

### **Delimitación Social.**

La investigación se realizó en el Corte Superior de Justicia de Huaura. Principalmente se tomó como realidad objetiva a los usuarios de dicha institución, los cuales están de acuerdo en participar en esta investigación. Además, la presente investigación es viable porque permite mejorar la calidad de servicio a los ciudadanos de la provincia de Huaura.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

La presente investigación fue viable porque el gerente me brindó las facilidades para realizar mi investigación en el Poder Judicial de la Corte Superior de Justicia de Huaura.

### **Técnica**

El trabajo de investigación cumple los requisitos establecidos para su desarrollo, por la parte administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

### **Ambiental**

Por ser una investigación académica, no afecta el medio ambiente de ningún punto de vista.

### **Financiera**

El presupuesto y los gastos ocasionados en la presente investigación lo financió el investigador ya que es el interesado de esta investigación.

### **Social**

Los ciudadanos del distrito de Huacho requieren el mejor servicio de las entidades públicas, es decir del Poder Judicial de la Corte Superior de Huaura quienes son los encargados de hacer respetar los deberes y derechos de los ciudadanos. Por tal razón se cuenta con la autorización del gerente de recursos humanos para aplicar el instrumento de investigación a los usuarios de dicha institución.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Moya (2018). En su tesis “Capacidades institucionales para una gestión abierta en el servicio de administración de justicia. Comparación de las provincias Argentinas”. Su investigación fue publicada en la Universidad Nacional de Litoral de la Facultad de Ciencias Económicas con la finalidad de obtener el grado de Maestría en Administración Pública. Su objetivo de investigación es construir una metodología que les permita obtener un diagnóstico sobre el grado de desarrollo de las iniciativas vinculadas con el paradigma de la Justicia Abierta en el Poder Judicial, identificando las áreas que se deben atender para alcanzar un mejoramiento sustancial en la calidad y transparencia del servicio de justicia.

Su investigación es exploratoria por lo que será una investigación no experimental, donde se emplearan técnicas mixtas – cuantitativas y cualitativas utilizando como técnica de recolección de datos la observación en los poderes Judiciales Provinciales de la Argentina. Además de ello analizarlo los componentes dimensionales e indicadores de cada uno de las variables y logró demostrar que resulta de valor importante reflexionar de los desafíos y oportunidades que genera el Gobierno Abierto en el ámbito de la Justicia, donde los poderes Judiciales Provinciales a debatido la dimensión practica de las políticas de apertura, También se concluye que el ICIGAJ obtuvo un puntaje de acercamiento al Paradigma de justicia abierta, de 51,65 en un

nivel de ACEPTABLE, además que el índice muestra que la dimensión de Transparencia tiene un valor muy superior (62,86) al de Participación Ciudadana (51,94), Rendición de Cuentas (35,22) y Capacidades Institucionales (56,59).

Castiglioni (2018), en su tesis “Poder Judicial: indicadores de Gestión y calidad como motor de mejora en la Universidad de ingeniería de la República de Argentina”. Su investigación lo realizó con la finalidad de obtener el grado de Maestría en Ingeniería en Calidad. Su trabajo de investigación tiene como objetivo general de generar una metodología que permita a los miembros de oficinas judiciales definir, diseñar, implementar y gestionar un sistema de indicadores de gestión a medida. Su investigación es de tipo descriptivo. Logró demostrar que existe una estrecha relación entre la norma ISO 9001 y los Premios a la Excelencia en todos sus formatos, debido no solamente al enfoque en proceso y al cliente, sino también por el enfoque en liderazgo y formación de personas. Y si bien tener certificado el sistema de gestión bajo ISO 9001, sería una ventaja, no es condición necesaria para presentarse a los premios a la excelencia.

Novoa (2015), en su tesis “Índice de la calidad de la justicia del Poder Judicial de Chile ¿Un instrumento para medir la producción de valor público?”. Esta investigación fue publicada en la Universidad de Chile de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en el Departamento de Ingeniería Industrial, con la finalidad de optar el grado de magister en gestión y políticas públicas. Esta tesis de investigación tiene como objetivo analizar si el índice de calidad de la justicia (IPJUD), mide la creación de valor público del Poder Judicial de Chile. El estudio de esta investigación es de enfoque cualitativo y de tipo descriptivo, para el levantamiento de información se tomó

como fuentes primarias principalmente entrevistas es decir ocho informantes claves que forman parte de una muestra no probabilística y que fueron seleccionados según criterio lógico, llegando a demostrar que, en el caso del Poder Judicial de Chile, se ha seleccionado el índice de calidad de la justicia (IPJUD), como unidad de análisis. Del mismo modo el índice, sí mide en gran parte la generación y entrega de valor que el Poder Judicial de Chile ofrece a la ciudadanía, sin embargo, también existen elementos constitutivos de valor público y que forman parte del modelo analítico (elaborado en esta investigación), que no están bien cubiertos o medidos por el IPJUD y otros que derechamente no lo están. Es precisamente en estas situaciones, en donde asoman los espacios que tiene el instrumento para perfeccionar su diseño e implementación, y así lograr capturar o medir de mejor forma la producción y entrega de valor público del Poder Judicial de Chile. Finalmente, se resalta la idea de que el IPJUD es un proyecto nuevo e innovador que busca medir de forma agregada el desempeño organizacional en torno a la propuesta de entregar justicia de calidad.

Farioli (2014), en su tesis “La transparencia y el derecho de acceso a la información pública en Argentina”. La tesis que fue publicada en la Universidad Nacional del Litoral, Facultad de Ciencias Económicas, de la maestría en administración pública, con la finalidad de obtener el grado de Magister en Administración Pública. Por lo cual la investigación tuvo como objetivo principal en realizar un estudio comparado entre las provincias argentinas a fin de obtener un diagnóstico que permita evaluar la calidad de los marcos normativos de acceso a la información pública y de los portales web provinciales. Además, se llegó a utilizar la estrategia de investigación de “Uso de fuentes documentales y estadísticas, basándose en el estudio directo o de campo, con un diseño de investigación transversal o

transaccional. Logró demostrar que, si bien no deja de apreciarse que varias provincias argentinas presentan avances positivos respecto a la implementación de estas acciones, es necesario que demuestren una mayor voluntad política tendiente a afianzar el derecho de acceso a la información, y consolidar los Portales gubernamentales como medios indispensables para acercar el estado a la ciudadanía, transparentando su accionar.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Gutiérrez (2018), en su tesis “Imagen corporativa y su relación en la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017”. Esta investigación fue publicada en la Universidad Cesar Vallejo de la Escuela de Posgrado, investigación que fue publicada con la finalidad de obtener el grado académico de Maestría de Gestión Pública. Su objetivo es determinar la relación entre la imagen corporativa y la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017. Además su es diseño no experimental, de corte transversal de nivel correlacional, la cual el estudio tiene una muestra de 170 usuarios judiciales de la CSJLL, los cuales fueron encuestados de acuerdo a un método no probabilístico y logró determinar que la variable imagen corporativa y la variable satisfacción del usuario judicial, tiene un grado de correlación de 0,871, correspondiendo dentro de la escala del coeficiente de Rho Spearman una correlación positiva muy fuerte; se establece una correlación de 0,658 entre la dimensión servicios con respecto a la variable imagen corporativa, siendo esta una relación positiva considerable según la escala del coeficiente de Rho Spearman; Se determina un grado de correlación de 0,895, entre la dimensión comunicación corporativa y su relación con la variable imagen corporativa, por tanto, dentro de la escala del coeficiente de

Rho Spearman corresponde una correlación positiva muy fuerte; La dimensión identidad visual tiene una correlación con la variable imagen corporativa de 0,782, siendo así, se ubica en una escala de correlación positiva muy fuerte según el coeficiente de Rho Spearman y finalmente se determina un grado de correlación de 0,804 entre la dimensión elementos tangibles con la variable satisfacción del usuario judicial, correspondiendo dentro de la escala del coeficiente de Rho Spearman una correlación positiva fuerte.

Justo (2017), en su tesis “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to juzgado de familia de la corte superior de justicia de puno, 2015”. Este trabajo de investigación fue presentado en la Universidad Nacional del Altiplano, en la Facultad de Ciencias Sociales de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, con la finalidad de optar el título profesional de licenciada en ciencias de la comunicación social. Dicha investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción de los usuarios del cuarto Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015. El tipo de investigación es de alcance descriptivo – correlacional, con un diseño de investigación no experimental – transversal. Su investigación se llevó a cabo en el 4to Juzgado de Familia su muestra es censal, finalmente logró demostrar, que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno durante el año 2015, es positiva moderada con un nivel de correlación de 0,63, siendo significativa según la hipótesis general; es decir, que existe una dependencia entre ambas variables, cuando una de ellas aumenta la otra también lo hace en proporción constante.

Arbulú (2016), en su tesis “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2016”. La investigación fue publicada en la Universidad Cesar Vallejo, de la Escuela de Posgrado, con la finalidad obtener el grado académico de Maestría en Gestión Pública. Con esta investigación lo que se busco fue determinar la relación entre La gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín –2016. El diseño de su investigación fue descriptiva correlacional. Así mismo en su investiga aplicó una muestra no probabilística de 100 usuarios del Juzgado de Paz letrado de la Banda de Shilcayo. Finalmente determinó la correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de atención al usuario, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de atención al usuario corresponde a una correlación positiva moderada de 0,610. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. LA TRANSPARENCIA:**

Según Olalla (2013) nos define:

La transparencia como una cualidad de las personas que actúan de una manera franca, abierta, mostrándose tal cual son y sin ocultar nada. Con ello, nos estamos refiriendo a la cualidad moral de un individuo que busca actuar con claridad y se adapta a cierto conjunto de reglas y estándares de conducta (p. 2)

Al ser una cualidad de una persona será actuada en base a sus perspectivas, sentimientos, y pensamientos que los acompaña estándares conductuales de una persona.

Según el autor mencionado la transparencia nos sitúa en el entorno de las instituciones políticas públicas, y éstas son transparentes cuando hacen pública, o entregan a cualquier persona interesada, información sobre su funcionamiento y procedimientos internos, sobre la administración de sus recursos humanos, materiales y financieros, sobre los criterios con que toma decisiones para gastar o ahorrar, sobre la calidad de los bienes o servicios que ofrece, sobre las actividades y el desempeño de sus directivos y empleados.

Por lo mismo es preciso señalar que no solo se ve reflejado en el aspecto común de la persona, sino también en el aspecto político, que hacen pública los intereses y objetivos comunes.

Además, el Portal de Transparencia (2016) indica:

Asimismo, el Convenio 205 del Consejo de Europa sobre el acceso a los documentos públicos, de 18 de junio de 2009, reconoce la importancia de la transparencia de autoridades públicas en una sociedad democrática y pluralista; considera que el ejercicio del derecho de acceso a los documentos públicos proporciona una fuente de información para el público, ayuda al público a formarse una opinión sobre el estado de la sociedad y sobre las autoridades públicas, fomenta la integridad, la eficacia, la eficiencia y la responsabilidad de autoridades públicas, ayudando así a que se afirme su legitimidad; considera, por lo tanto, que todos los documentos públicos son en principio públicos y solamente pueden ser retenidos para proteger otros derechos e intereses legítimos (p. 05).

#### **2.2.1.1 Transparentar la justicia:**

Según Bertoni (2007), afirma que:

En la actualidad, muchas sociedades latinoamericanas resienten un distanciamiento entre la justicia y la ciudadanía. Ese distanciamiento tiene muchas causas, entre ellas los resabios de una cultura de secretismo y aislacionismo de la judicatura por un lado, y por otro, la falta de interés, comprensión e incluso educación de la ciudadanía respecto de la administración de justicia. Esta distancia empeora, aún más, la crisis de credibilidad que enfrentan muchos de los sistemas judiciales de la región. La reacción de algunos servidores judiciales frente a estos retos, es un instintivo sentimiento de querer proteger la institución del escrutinio. La solución, sin embargo, ha de ser la contraria (p. 01).

En el Perú y en casi todas partes de América Latina existe poca credibilidad en las instituciones que imparten justicia. Los porcentajes son demasiados altos quienes dicen que la justicia existe solo para los que cuentan con recursos económicos. Es así que las instituciones no imparten justicia como debe de ser.

#### **2.2.1.2 Reconocimiento constitucional del acceso a la información:**

Según Legal (2007), afirma respecto:

Al reconocimiento constitucional, es importante establecer que todos los países objeto del presente análisis están obligados a respetar el derecho de acceso a la información por su inclusión explícita en sus cartas magnas, o bien por la ratificación de la Convención Americana de Derechos Humanos (CADH), específicamente de su artículo 13. Es decir, el punto de partida para este análisis no es la exigencia de publicidad de los actos de Gobierno, sino la garantía del derecho humano de acceder, recibir, difundir e investigar informaciones.

Con esta explicación no pretendemos afirmar que la publicidad en la función pública no sea fundamental; todo lo contrario: es propio de los regímenes republicanos que los actos de Gobierno sean públicos por razones de conocimiento de lo obrado y, sobre todo, por razones de su aplicabilidad y vigencia. La ficción jurídica del conocimiento de las normas en el Estado de derecho por parte de los administrados, como condición de su exigibilidad, requiere que, luego de su sanción, las distintas expresiones legislativas y regulatorias de un Estado sean puestas en conocimiento de la sociedad (pp. 08-09).

Cabe señalar que por derecho a todas las personas naturales y jurídicas les corresponden el acceso a la información en las diferentes instancias y frente a las distintas instituciones.

### **2.2.1.3 La disciplina de los Jueces en un Marco de Rendición de Cuentas y Transparencia Judicial:**

Es preciso señalar que Mora (2007) nos dice:

Desde el punto de vista democrático, la independencia del juez debe existir en función de y como garantía para el pueblo, para que no exista duda de que la justicia ha sido recta y transparente. La independencia debe ser ejercida, como garantía para el ciudadano y no como un privilegio gremial.

En ese sentido la disciplina y control del rendimiento de los jueces, no puede ser vista más que como instrumentos esenciales de una justicia democrática y no como intentos de vulnerar la independencia judicial. Las particularidades concretas resultantes de adoptar este enfoque deben ser perceptibles en todo el quehacer judicial; sin embargo, en lo que hace al fin de este artículo, me concentro en dos medios de exigencia de rendición de cuentas y transparencia en mi país: la disciplina y la evaluación del trabajo de los jueces (p.4).

Las constituciones política ampara que por democracia el juez debe ser independiente en cumplir y hacer cumplir las garantías de la población, haciendo que la justicia se lo mas recta y transparente en sus funciones que debe ejercer; aunque finalmente hoy en día se cree que estas cosas ya se perdieron.

#### **2.2.1.4 Dimensiones:**

El Tribunal Constitucional (2003), ha precisado que el derecho de acceso a la información pública posee tanto una dimensión individual como una dimensión colectiva:

La dimensión individual de este derecho garantiza que todo ciudadano pueda acceder y recibir la información que elaboren, guarden o mantengan las diversas instancias, entidades o dependencias del Estado. Las únicas excepciones a este acceso están dadas por aquellas situaciones que han sido previstas como constitucionalmente legítimas.

El Tribunal Constitucional también ha señalado que la dimensión individual garantiza que nadie sea arbitrariamente impedido de acceder a dicha información, posibilitando que los individuos aisladamente considerados puedan trazar de manera libre, su proyecto de vida, pero también el pleno ejercicio y disfrute de sus derechos fundamentales.

Desde esta perspectiva, el derecho se presenta como un presupuesto o medio para el ejercicio de otras libertades fundamentales, como puede ser la libertad de investigación, de opinión o de expresión.

Por otra parte, respecto a su dimensión colectiva, el Tribunal Constitucional ha señalado que permite garantizar que todas las personas reciban información necesaria y oportuna, para que puedan formarse una opinión pública. Desde esta perspectiva, la información constituye un bien público, colectivo o grupal y es un medio para que se haga efectivo el control que debe recaer sobre los Administradores del Estado.

En efecto, la dimensión colectiva garantiza el derecho de todas las personas de formarse una opinión pública, libre e informada, presupuesto de una sociedad auténticamente democrática, a través de la información pública solicitada. Desde este punto de vista la información sobre cómo se maneja la cosa pública termina convirtiéndose en un auténtico bien público o colectivo de la sociedad y que se utiliza como un medio de control institucional sobre los representantes de la sociedad (p.5).

#### **2.2.1.5 Prevención ante la Corrupción:**

Sobre la prevención ante la corrupción Ucha (2010) afirma:

Debemos destacar que es una responsabilidad y obligación de cualquier gobierno la de rendirles cuentas a sus ciudadanos de todos los actos que protagonicen y decisiones que implementen en el ejercicio de su poder, especialmente en lo concerniente al destino del dinero público, aquel que se recauda del pago de impuestos, por ejemplo, para así evitar la corrupción. Como sabemos, la corrupción es una problemática que ha ido in crescendo en casi todos los gobiernos del mundo. Desde mandatarios, pasando por funcionarios de primera línea y hasta secretarios rasos suelen aparecer involucrados en casos de corrupción graves y que en algunos casos hasta terminan afectando la gobernabilidad del país en cuestión (párr. 04).

Del mismo modo también Chul (2013), indica “Quien refiere la transparencia tan solo a la corrupción y a la libertad de información desconoce su envergadura. La transparencia es una coacción sistémica que se apodera de todos los sucesos sociales y los somete a un profundo cambio” (p. 12).

## **2.2.2 CALIDAD DE SERVICIO**

### **2.2.2.1 Definición**

Según Tigani (2006), la calidad de atención es:

La calidad del servicio, será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente. Sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarnos. Las expectativas del cliente son el combustible indispensable de una organización que aspira a un servicio excelente (pp. 15-16).

Estas especificaciones señaladas en elegir las dimensiones adecuadas ayudan a resolver los problemas o necesidades que tiene cualquier persona otorgándoles medidas esperadas por el cliente o usuario. Según Galviz (2011), afirma que la calidad del servicio no solo se ven reflejados de manera individual, sino también colectiva:

La calidad del servicio es una prioridad para las organizaciones que lo venden y para los departamentos de las empresas manufactureras. Debe ser el centro de la estrategia en las empresas de servicio con el fin de diferenciarse y de obtener eficiencia en los costos, por el crecimiento de participación en el mercado. La calidad del servicio es una estrategia de beneficios para un negocio dedicado a la prestación de servicio (p. 42).

También Tschohl (2008) afirma que la calidad del servicio es:

La orientación que siguen todo los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o a las personas que se comunican por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma.

Servicio es vender, almacenar, entregar, pasar inventarios, comprar, instruir al personal, las relaciones entre los empleados, los ajustes, la correspondencia, la facturación, la gestión de crédito, las finanzas y la confiabilidad, la publicidad, las relaciones públicas y el procesamiento de datos. En todas las actividades realizadas por cualquier empleado de una empresa existe un elemento de servicio, ya que, en última instancia, todas ellas repercutirán en el nivel de calidad real o serán percibidas en los productos comprados por los clientes.

Servicios implica mantener a los clientes existentes, atraer nuevos clientes y dejar en todos ellos una impresión de la empresa que les induzca a hacer de nuevo negocios con ella.

Las funciones de la calidad de servicios son:

Retener a los clientes

Desarrollar nuevas carteras de clientes

Expresados en términos de actitudes, servicio es:

Preocupación y consideración por los demás

Cortesía

Integridad

Disposición para ayudar

Eficiencia

Disponibilidad

Amistad

Conocimiento

Profesionalismo.

Todos estos puntos están considerados en la calidad del servicio (pp. 14-15).

Si bien es cierto el principal objetivo de la calidad de servicio es la satisfacción de la persona en todo sus niveles e instancias haciendo que los principales beneficiados en la persona o el público en general sabiendo que estas se ven reflejadas en las normas constitucionales, aunque en algunos casos sabiendo que no se cumple tal cual debe de ser.

#### **2.2.2.2 Servicio al ciudadano:**

Se sabe que el servicio al ciudadano es la atención brindada al público con la finalidad de satisfacer sus necesidades personales y colectivas, además de ello también es preciso señalar que en algunos países se ven reflejados fundamentalmente en especificaciones más implícitas. Así como Acedo (2002), afirma que el servicio al ciudadano se ve reflejado en lo siguiente:

Las vías de atención al ciudadano efectivas en la actualidad en la ciudad de Mérida se vertebran en dos ejes fundamentales y un tercero en vías de implantación: La concejalía de Participación Ciudadana, La Oficina Municipal de Atención al Consumidor y La Concejalía de Régimen Interior (p. 35).

### 2.2.2.3 Dimensiones

SERVQUAL (1998), dimensiona la calidad de servicio en:

- a) **Elementos tangibles:** representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.
- b) **Fiabilidad:** implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.
- c) **Capacidad de respuesta:** representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
- d) **Seguridad (Garantía):** son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.
- e) **Empatía:** es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes (pp. 15-17).

Las dimensiones mencionadas anteriormente, son las principales y más usadas durante muchos años, casi en todas las instituciones que brindan servicios, por lo cual cabe señalar que toda persona después de ser atendida tiende a apreciar en favor o en contra.

#### **2.2.2.4 Expectativas del cliente o usuario:**

Para Galviz (2011), la expectativa del cliente es:

La discrepancia se acentúa en las empresas que ofrecen servicios con altos niveles de interacción humana y mucha dispersión espacial. En consecuencia, mantener la calidad de servicio esperado no depende únicamente de conocer las expectativas de los clientes y establecer las normas apropiadas, sino también de disponer de una línea de enfrente dispuesta y capacitada para alcanzar los niveles de calidad requeridos (p. 52).

Toda persona después de ser atendida se queda con una perspectiva de discrepancia o favoritismo referente a la institución en consecuencia al servicio prestado.

#### **2.2.2.5 Mejora en las entidades de la administración pública:**

La Secretaría de Gestión Pública-Presidencia del Consejo de Ministros (2013) del Perú, en su “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública” especifica lo que se entiende por mejora de la atención a la ciudadanía y presenta el enfoque que la SGP promueve, siendo esta:

##### **a. Concepto de Mejora de la Atención a la Ciudadanía**

Cuente con una administración pública moderna y transparente

Obtenga información sobre los Horarios de Atención al Público de manera visible en las sedes de las entidades.

Exija el cumplimiento de los derechos que le reconoce la Constitución Política del Perú.

Exija el cumplimiento de los derechos que le reconoce la Constitución Política del Perú.

Goce de una administración pública responsable, en general.

**b. Enfoque de demanda**

Las entidades públicas, por definición, prestan servicios únicos, establecidos por Ley. Se requiere, entonces, que el enfoque existente por oferta cambie a uno por demanda, centrado en la ciudadanía, siendo por tanto necesario definir las prioridades e intervenciones de las entidades a partir de las necesidades ciudadanas, siendo el personal de las entidades públicas el agente del cambio, que impulse mejoras continuas en los procesos de gestión a fin de responder mejor a esas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles (pp.16-17).

Cabe señalar que las leyes, las normas y los reglamentos que rigen en beneficio que favorece en el bien común de las personas favoreciendo en el cumplimiento de sus derechos y necesidades de cada individuo, así como reconoce la propia constitución.

**2.2.2.6 Satisfacción al usuario**

Según Rey (2000), la satisfacción del usuario desde:

La perspectiva del usuario de un sistema de información, este valorará como tal los outputs (resultados en forma de productos o servicios que genera el centro), y en estos medirá la cantidad de los mismos y la efectividad de los resultados que obtiene en los servicios. No hay que olvidar que en esta valoración intervienen de forma diferente numerosos elementos que actúan como condicionantes, pues los patrones de uso de la información y de satisfacción del usuario con el sistema, están determinados por su entorno informativo, además de por sus propios condicionantes personales, (la propia formación y las características particulares del individuo), además de por el tipo y la naturaleza de los sistemas y los servicios de información disponibles (p.140).

En diferentes situaciones y contextos, los usuarios deben ser informados frente a las distintas instituciones ya sea públicas o privadas que velan bajo la transparencia, la verdad y la justicia.

### **2.3 Definición de términos básicos**

#### **Capacidad Laboral:**

Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes y/o potencialidades de orden físico, mental y social, que permitan desempeñarse en un trabajo. Art. 3° DC 1507/2014.

#### **Importancia de la satisfacción**

Según Hernández (2011), dice: “Si analizamos esta definición, nos daremos cuenta que simplemente se toman de otras disciplinas (como la administración y específicamente la mercadotecnia) aspectos que están considerados en nuestros fundamentos ontológicos, la importancia de satisfacer de la manera más eficiente” (p.354).

#### **Productividad Laboral:**

Según Instituto Peruano de Economía (s.f.) La productividad laboral es la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos (p. 6).

### **Satisfacción al usuario**

Según Rey (2000), Afirma:

Desde la perspectiva del usuario de un sistema de información, este valorará como tal los outputs (resultados en forma de productos o servicios que genera el centro), y en estos medirá la cantidad de los mismos y la efectividad de los resultados que obtiene en los servicios (p. 140).

### **Servicio al ciudadano:**

Para Acedo (2002), el servicio al ciudadano se ve reflejado en lo siguiente:

Las vías de atención al ciudadano efectivas en la actualidad en la ciudad de Mérida se vertebran en dos ejes fundamentales y un tercero en vías de implantación: La concejalía de Participación Ciudadana, La Oficina Municipal de Atención al Consumidor y La Concejalía de Régimen Interior (p. 35).

### **Transparentar la justicia**

Según Bertoni (2007), afirma que:

En la actualidad, muchas sociedades latinoamericanas resienten un distanciamiento entre la justicia y la ciudadanía. Ese distanciamiento tiene muchas causas, entre ellas los resabios de una cultura de secretismo y aislacionismo de la judicatura, por un lado, y por otro, la falta de interés, comprensión e incluso educación de la ciudadanía respecto de la administración de justicia (p. 01).

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe relación directa entre la transparencia y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura – 2019

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

Existe relación directa entre Transparencia individual y la calidad de servicio en el Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura – 2019.

Existe relación directa entre transparencia colectiva y la calidad de servicio en el Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura – 2019

## 2.5 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>VARIABLE 1</b> TRANSPARENCIA	La transparencia como una cualidad de las personas que actúan de una manera franca, abierta, mostrándose tal cual son y sin ocultar nada. Con ello, nos estamos refiriendo a la cualidad moral de un individuo que busca actuar con claridad y se adapta a cierto conjunto de reglas y estándares de conducta.	<b>INDIVIDUAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Máxima publicidad</li> <li>- Gratuidad</li> <li>- Fácil acceso</li> <li>- Rutas sencillas y eficientes</li> <li>- Menús completos y funcionales</li> </ul>	<b>1-7</b>
		<b>COLECTIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información necesaria</li> <li>- Información oportuna</li> <li>- Opinión publica</li> <li>- Bien publico</li> <li>- Control</li> </ul>	<b>8-12</b>
<b>VARIABLE 2</b> CALIDAD DE SERVICIO	La calidad del servicio, será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente. Sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarnos. Las expectativas del cliente son el combustible indispensable de una organización que aspira a un servicio excelente	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo</li> <li>- Instalaciones físicas</li> <li>- Apariencia pulcra</li> <li>- Producción optima</li> </ul>	<b>13-16</b>
		<b>FIABILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento</li> <li>- Interés</li> <li>- Veracidad</li> <li>- Justicia</li> </ul>	<b>17-20</b>
		<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad</li> <li>- Rapidez</li> <li>- disponibilidad</li> </ul>	<b>21-24</b>
		<b>SEGURIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Conocimiento</li> </ul>	<b>25-28</b>
		<b>EMPATIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio personalizado</li> <li>- Prioridad</li> </ul>	<b>29-30</b>

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

##### **3.1.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es aplicada porque los estudios que se va realizar en la recolección de los datos van a ser directamente de la realidad donde ocurren los hechos, así como Palella & Martins (2012) señalan que “El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios” (p. 88).

En este estudio de investigación la recolección de datos es directamente de la realidad donde ocurren los hechos; sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos, sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho, tal cual como menciona Ramírez (1998). Citado por (Palella & Martins, 2012, p. 88).

### **3.1.2 Nivel de Investigación**

La presente investigación es de nivel correlacional porque se está investigando el nivel de relación que existe entre la transparencia y la calidad de servicio.

Como afirma Arias (2012), que la finalidad de la:

Investigación correlacional es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (p. 25)

### **3.1.3 Diseño**

Se aplicó el diseño de investigación no experimental de corte transversal, ya que se realizará sin manipular deliberadamente las variables, es decir, que en esta investigación se observó el fenómeno tal como se dan para luego analizarlos. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) afirma: “El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (p.120).

La presente investigación es de diseño no experimental tal como lo precisa,

Arias (2012), que el:

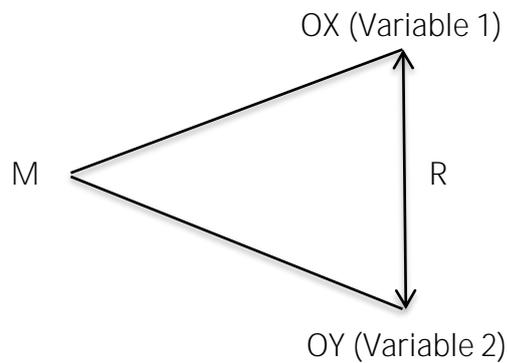
Diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental. Además del diseño de campo; esta investigación adopta El diseño no experimental transversal es decir que este trabajo se realizara sin manipular en forma deliberada ninguna variable (p. 29).

El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen, tal como Hernández, Fernández, & Baptista (2014) precisa que:

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (p. 151).

Además, las variables se interrelacionan bajo el siguiente esquema:

Grafico del diseño de investigación



M = Muestra

OX= Observación de la variable X, en una sola oportunidad.

OY= Observación de la variable Y, en una sola oportunidad.

X= La transparencia

Y= Calidad de Servicio

R=Grado de relación entre las variables.

### 3.1.4 Enfoque

La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías Hernández, Fernández, & Batista (2014).

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

Se entiende por población "(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio". (Arias, 2006. p. 81). Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio.

La población de la presente investigación está determinada por 400 usuarios que acuden en una semana al Poder Judicial de la Corte Superior de Justicia de Huaura. Data obtenida del área de imagen institucional.

### 3.2.2 Muestra

En principio se determinó el muestreo aleatorio simple, debido a que existen las condiciones que garantizan que la distribución de p es aproximadamente normal. Por tanto, se obtiene la fórmula para n, suficiente para hacer innecesario uso de la correlación finita, por cuanto se ha considerado la fórmula siguiente:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

**z** = Tabla de distribución normal estándar (1.96)

**p**= Proporción de población que posee las características de interés

**q**= (1-p)

**N**= Universo

**n**= Muestra

**e**= Error

Reemplazando en la ecuación:

$$= \frac{(\dots) (\dots) (\dots)}{(\dots) - + (\dots) (\dots) (\dots)} = 196$$

Por lo tanto, se aplicará el instrumento a los 196 usuarios del Poder Judicial de la Corte Superior de Huaura.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

#### 3.4.1 Técnicas a emplear

Para la aplicación del instrumento se coordinó con el gerente de administración del Poder Judicial de la Corte Superior de Justicia, para que a su vez solicite el permiso a los trabajadores de toda la institución de cada área y poder aplicar la encuesta.

Los cuestionarios serán aplicados personalmente a los integrantes que conforman la población muestral de la investigación. La aplicación de la encuesta será en una sesión de 25 minutos como máximo.

La prueba será aplicada dentro de las instalaciones del Poder Judicial de la Corte Superior de Justicia de Huaura, la cual se iniciará dándoles las instrucciones, solicitándoles que respondan a todo el cuestionario. Para evitar el sesgo se enfatizará en que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Cuando los trabajadores terminen la prueba se les ira revisando que todo el ítem haya sido contestado.

### **3.4.2 Descripción de los instrumentos**

#### **3.4.2.1 Ficha de observación**

Las fichas de observación serán usadas en el estudio y análisis de los documentos que contienen información con respecto a las variables de la investigación y para las observaciones que serán efectuadas.

#### **3.4.2.2 Lista de Cotejo**

Siendo este un instrumento de vital importancia, se utilizará el mismo para el registro de datos relacionados al tema de investigación.

#### **3.4.2.3 Escalas**

La escala Likert se usa para conocer las opiniones de los usuarios sobre la transparencia y la calidad de servicio en el Poder Judicial de la Corte Superior de Huaura.

#### **3.4.2.4 Registro Académico**

En estos registros se anotarán todas las actividades más significativas que se realicen en el proceso de la investigación, desde que se inició.

#### **3.4.2.5 Cuestionario**

Esta técnica se empleará para recoger toda la información de campo, necesaria para el trabajo de investigación.

#### **3.4.2.6 Encuesta**

Esta técnica será empleada como componente de la entrevista, para conocer las diversas opiniones de los trabajadores de los Poder Judicial de la Corte Superior de Huaura

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Básicamente el estudio comprende cinco etapas:

**Primera**, destinada a la recolección de información general, revisión rápida de estudios realizados, textos, publicaciones oficiales, informes estadísticos, búsquedas por internet de publicaciones electrónicas, visitas a bibliotecas de instituciones relacionadas con el tema. Esta etapa se concluyó con la aprobación del proyecto de Tesis por la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

**Segunda**, consistió en la preparación de materiales para la recopilación de datos en el campo. Entre estas el diseño, elaboración del instrumento y aplicación de un cuestionario a los usuarios del Poder Judicial de la Corte Superior de Justicia de Huaura.

#### **Tercera, validez del instrumento**

La validez del instrumento se realizó mediante la técnica de validez de contenido, dicha validez fue realizado por tres expertos en la variable de investigación. Obteniendo los siguientes resultados:

## VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

### MATRIZ DE ANALISIS DE JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	JUECES			Total
	J1	J2	J3	
Claridad	5	5	5	15
Objetividad	4	5	5	14
Actualidad	5	5	5	15
Organización	3	5	5	13
Suficiencia	5	5	4	14
Pertinencia	5	5	5	15
Consistencia	4	5	5	14
Coherencia	5	5	5	15
Metodología	5	5	5	15
Aplicación	4	5	5	14
TOTAL, DE OPINION	45	50	49	144

Nota: Elaboración propia

Total, Máximo= (N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta)

TM= 150

Cálculo de coeficiente de validez:

Validez = Total Opinión/ Total máximo= 144/150 = 96%

Conclusión: El coeficiente de validez obtenido es 0,96. Además, es considerado bueno según la escala de George y Mallery (2003, p. 231).

#### **Cuarta, confiabilidad del instrumento**

Para dicha confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $> 0.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $> 0.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $> 0.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $< 0.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $< 0.5$  es pobre

Se aplicó una muestra piloto para obtener la confiabilidad del instrumento.  
Luego se aplicó el software SPSS para obtener el coeficiente alfa de Cronbach.  
Obteniéndose la siguiente tabla de fiabilidad.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,855	30

Conclusión: El coeficiente de Alfa de Cronbach es 0,855. Además, dicho valor es considerada bueno según la escala de George (2003)

#### **Quinta, proceso inferencial**

Proporcionará la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas.

Se someterá a prueba:

- La hipótesis central
- La hipótesis específicas

Se calculó el coeficiente de correlación de Spearman porque los datos no cumplen los supuestos de normalidad, que es una medida que permite determinar la relación que existe entre las variables y dimensiones de la presente investigación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

##### 4.1.1. Resultados de la Transparencia y sus dimensiones

Tabla 1

*La transparencia*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	105	53.6%
REGULAR	80	40.8%
BUENO	11	5.6%
TOTAL	196	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios del Poder Judicial del corte superior de justicia-Huaura

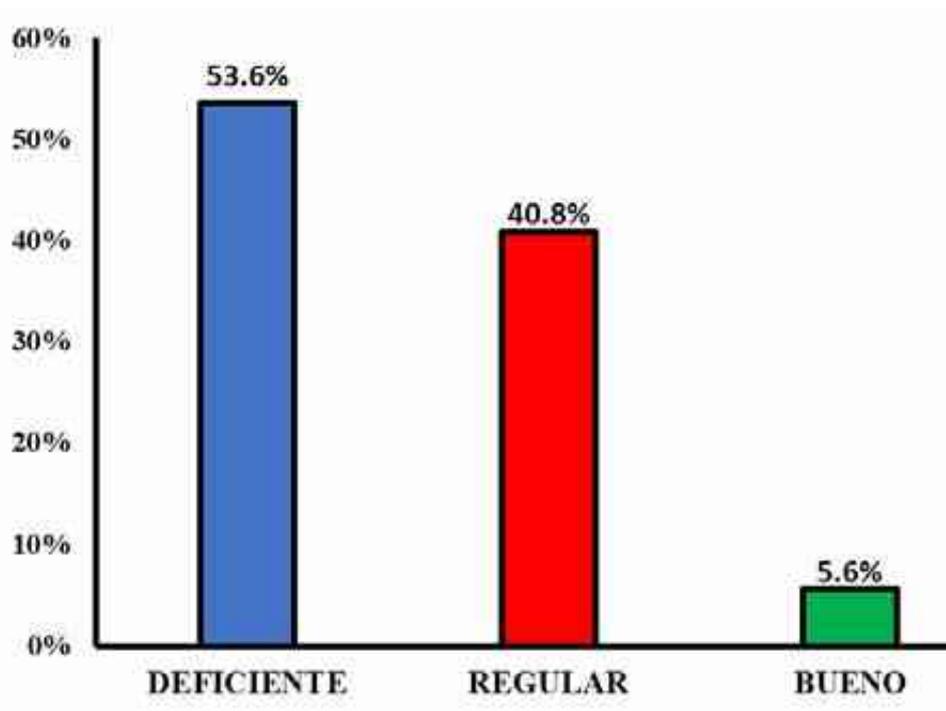


Figura 1. La transparencia

En la figura 1 se aprecia que 40.8% de los encuestados expresan que la transparencia en el Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura es regular en lo individual y colectivo. Además, el 53,6% de los encuestados afirman que la transparencia es deficiente y una minoría representado por el 5,6% manifiestan que la transparencia es buena.

Tabla 2  
*Dimensión Individual*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	78	39.8%
REGULAR	99	50.5%
BUENO	19	9.7%
TOTAL	196	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios del Poder Judicial del corte superior de justicia-Huaura

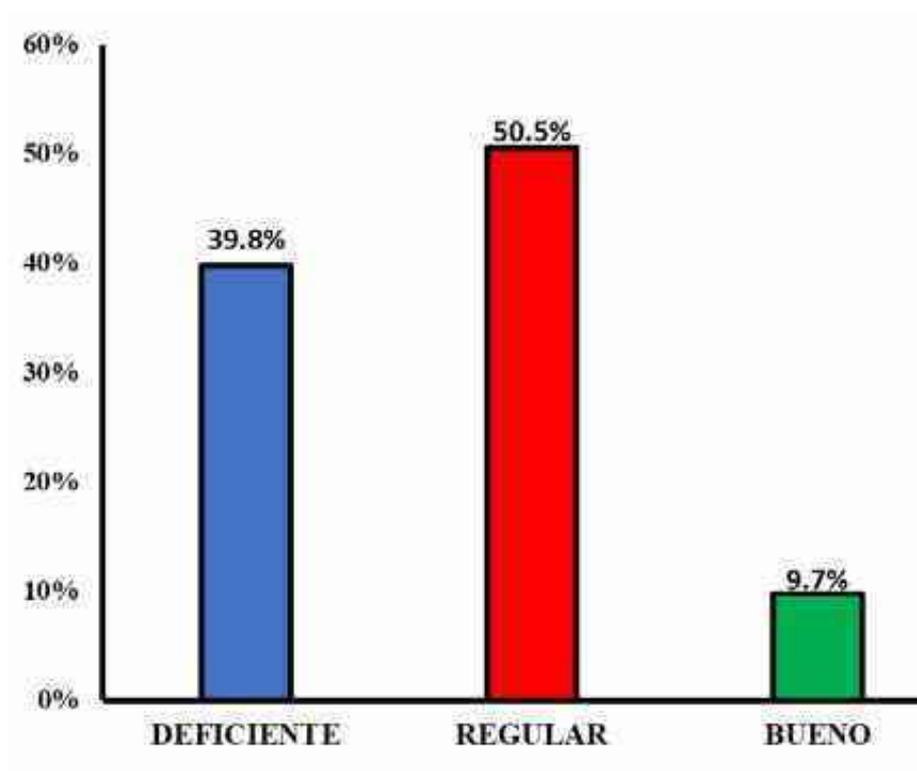


Figura 2. Dimensión individual

En la figura 2 se aprecia que 50,5% de los encuestados expresan que la transparencia individual en el Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura es regular en publicidad, facilidad de acceso, rutas sencillas y gratuidad en su servicio. Además, el 39,8% de los encuestados afirman que la transparencia individual es deficiente y una minoría representado por el 9,7% manifiestan que la transparencia individual es buena.

Tabla 3  
*Dimensión colectiva*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	112	57%
REGULAR	71	36%
BUENO	13	7%
TOTAL	196	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios del Poder Judicial del corte superior de justicia-Huaura

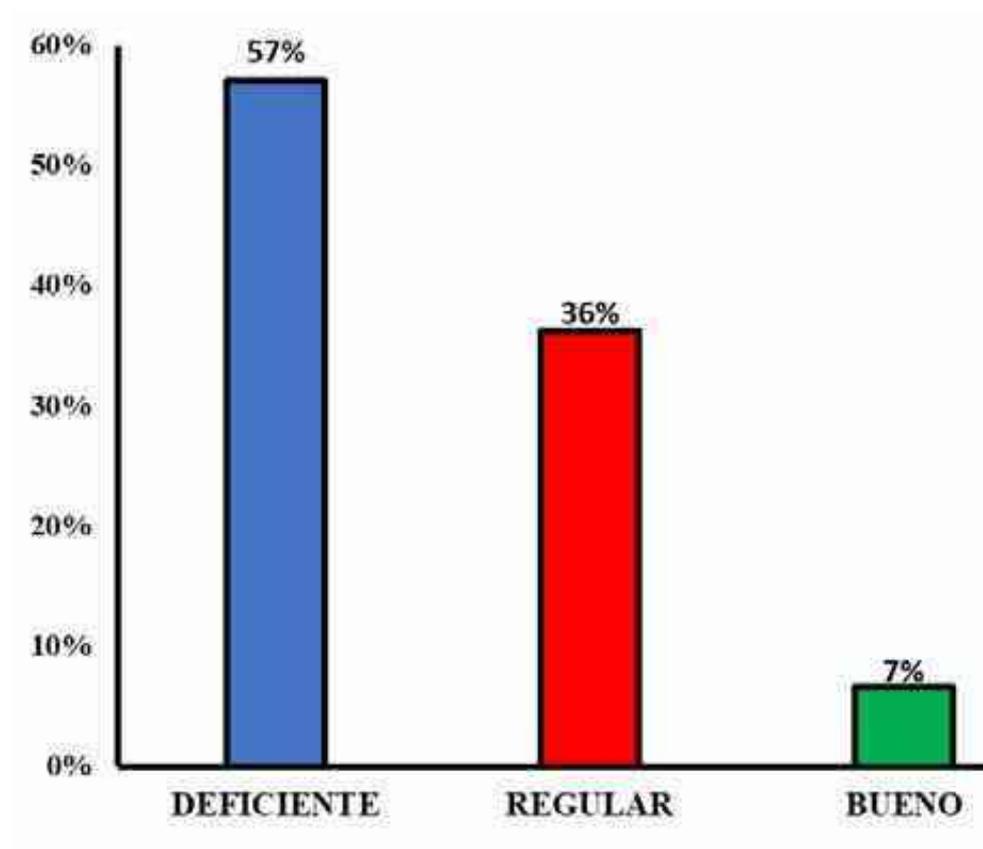


Figura 3. Dimensión colectiva

En la figura 3 se aprecia que 36% de los encuestados expresan que la transparencia colectiva en el Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura es regular. Es decir, la información que brindan es necesaria, oportuna y valoran la opinión pública. Además, el 57% de los encuestados afirman que la dimensión transparencia colectiva es deficiente y una minoría representado por el 7% manifiestan que la transparencia colectiva es buena.

#### 4.1.2. Resultados de la variable y sus dimensiones

Tabla 4

*Calidad de servicio*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	78	39.8%
REGULAR	111	56.6%
BUENO	7	3.6%
TOTAL	196	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios del Poder Judicial del corte superior de justicia-Huaura

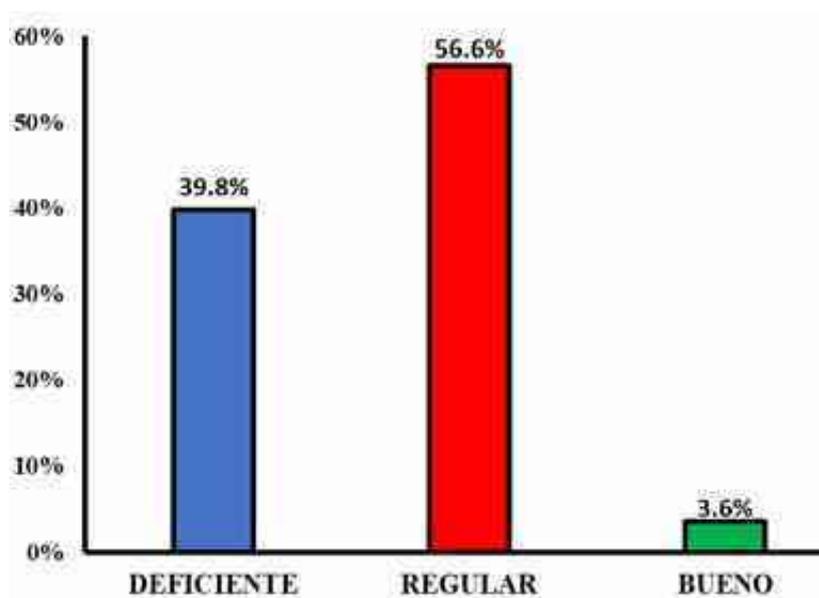


Figura 4. Calidad de servicio

En la figura 4, se aprecia que 56,6% de los encuestados expresan que la calidad de servicio en el Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura es regular. Es decir, en dicha institución los trabajadores tienen en cuenta los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía. Además, el 39,8% de los encuestados afirman que la calidad de servicio es deficiente y una minoría representado por el 3,6% afirman que la calidad de servicio es buena.

Tabla 5  
*Elementos tangibles*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	85	43.4%
REGULAR	89	45.4%
BUENO	22	11.2%
TOTAL	196	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios del Poder Judicial del corte superior de justicia-Huaura

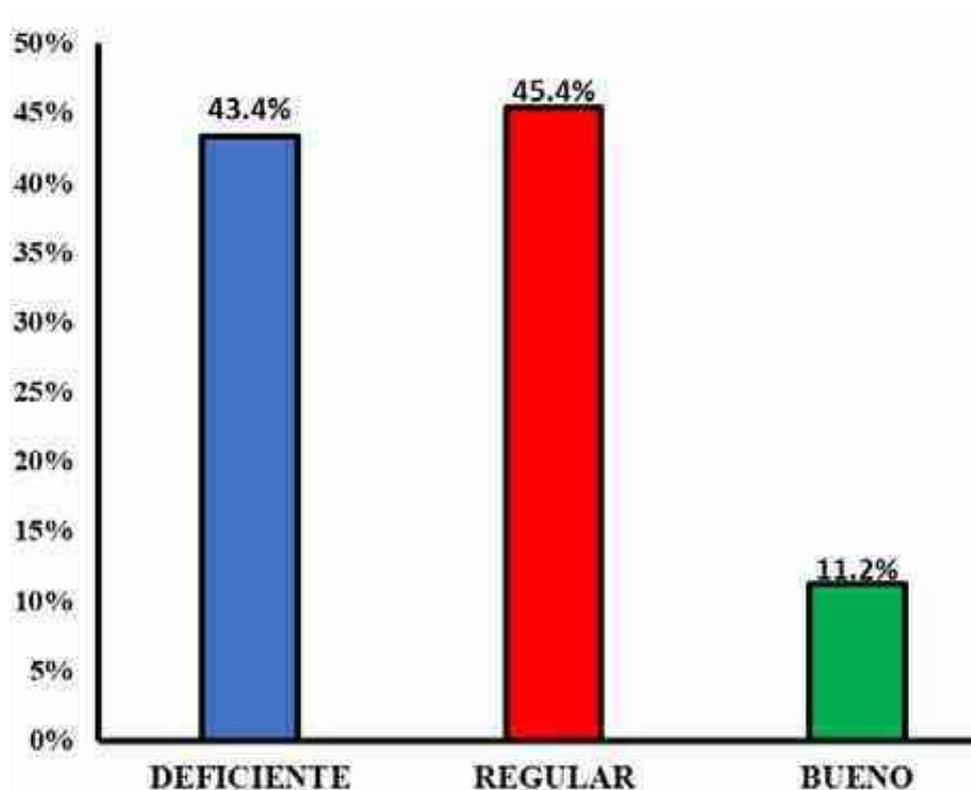


Figura 5. Elementos tangibles

En la figura 5, se aprecia que 45,4% de los encuestados expresan que los elementos tangibles en el Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura son regular. Es decir, en dicha institución el equipo, las instalaciones físicas y producción óptima es regular. Además, el 43,4% de los encuestados afirman que los elementos tangibles son deficientes y una minoría representado por el 11,2% afirman que los elementos tangibles son buenos.

Tabla 6  
*Fiabilidad*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	71	36.22%
REGULAR	81	41.33%
BUENO	44	22.45%
TOTAL	196	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios del Poder Judicial del corte superior de justicia-Huaura

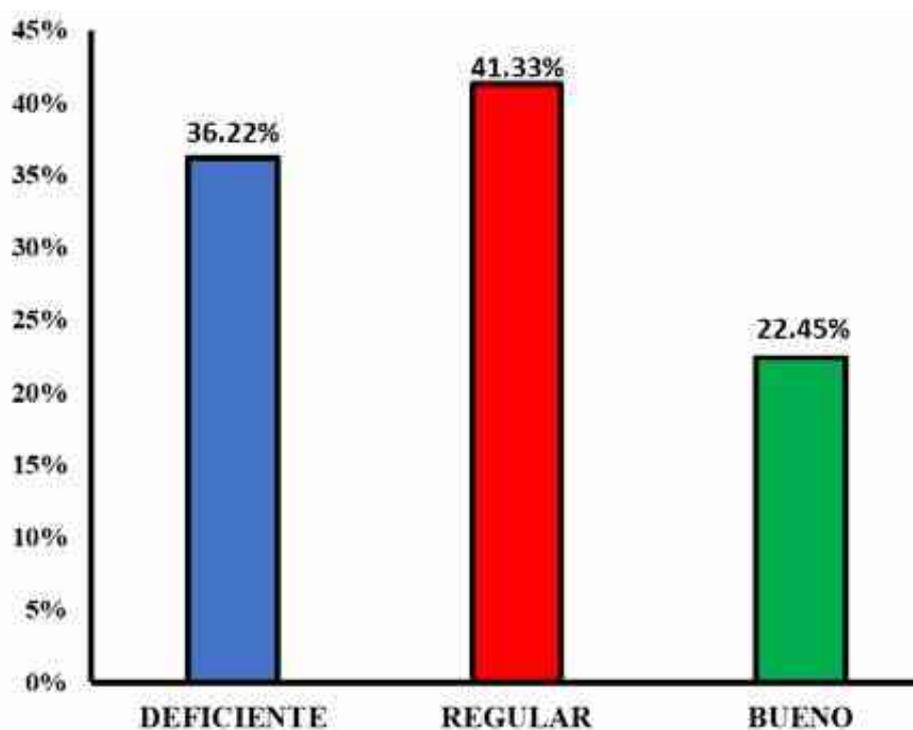


Figura 6. Fiabilidad

En la figura 6, se aprecia que 41,33% de los encuestados expresan que la fiabilidad en el Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura es regular. Es decir, se practica la veracidad, justicia y cumplen con las metas. Además, el 36.22% de los encuestados afirman que la fiabilidad es deficiente. Finalmente, una minoría representado por el 22,45% afirman que la fiabilidad es buena.

Tabla 7  
*Capacidad de respuesta*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	71	36%
REGULAR	67	34%
BUENO	58	30%
TOTAL	196	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios del Poder Judicial del corte superior de justicia-Huaura

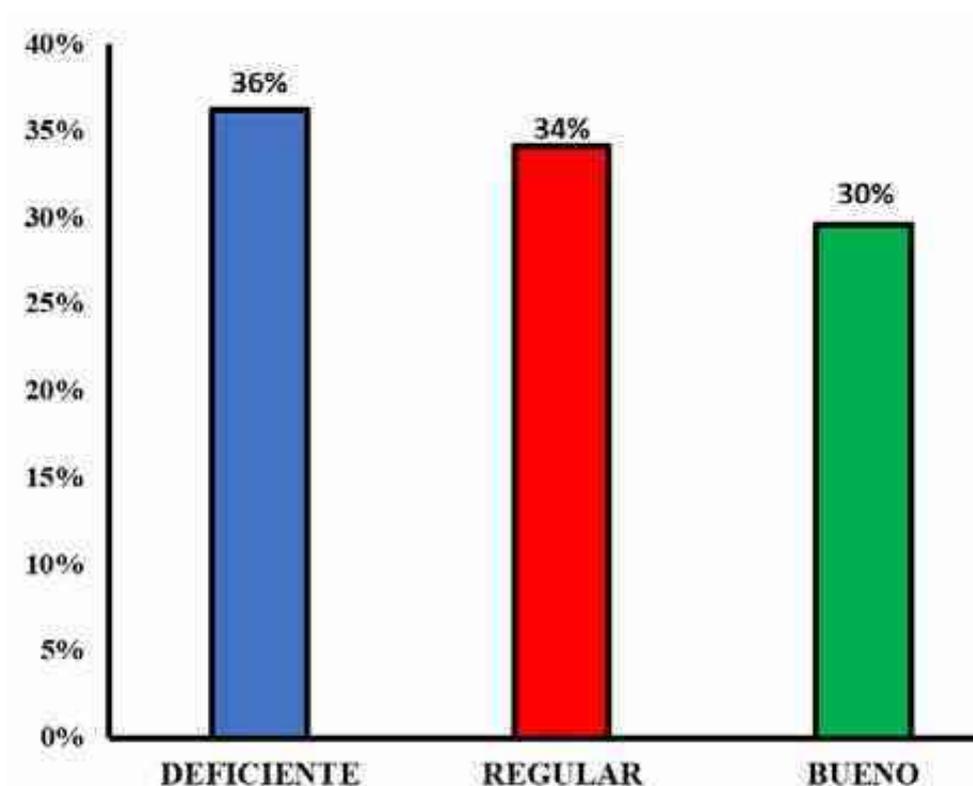


Figura 7. *Capacidad de respuesta*

En la figura 7, se aprecia que 34% de los encuestados expresan que la capacidad de respuesta en el Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura es regular. Es decir, en dicha institución la atención es rápida, brindan facilidad y disponibilidad inmediata hacia los usuarios. Además, el 36% de los encuestados afirman que la capacidad de respuesta es deficiente. Finalmente, una minoría representado por el 30% afirman que la capacidad de respuesta es buena.

Tabla 8  
*Seguridad*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	113	57.653%
REGULAR	68	34.694%
BUENO	15	7.653%
TOTAL	196	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios del Poder Judicial del corte superior de justicia-Huaura

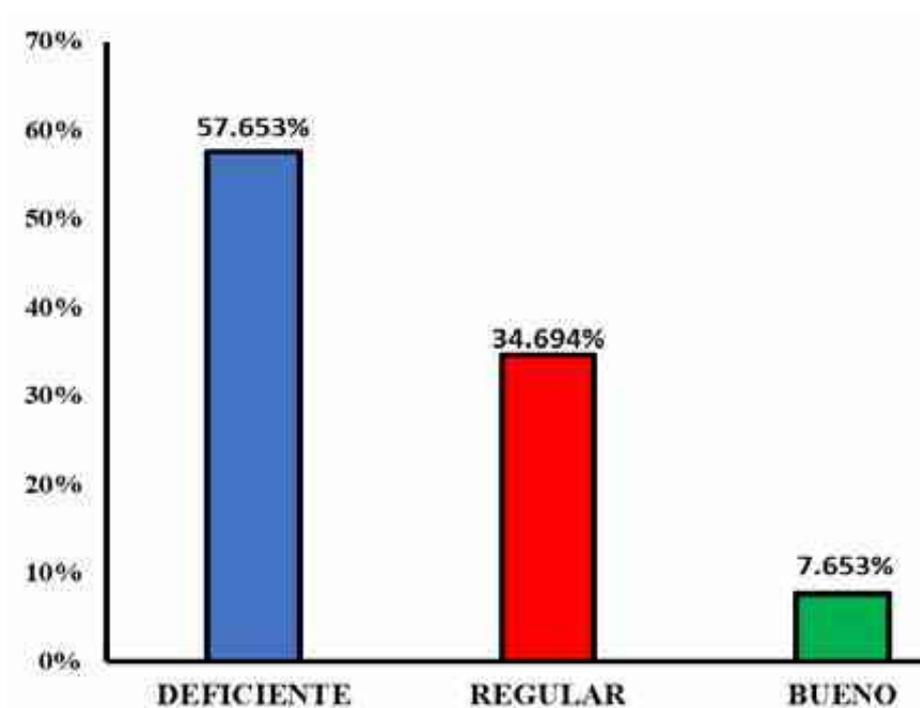


Figura 8. Seguridad

En la figura 8, se aprecia que 34,694% de los encuestados expresan que la calidad de servicio en seguridad, en el Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura es regular. Es decir, es decir los trabajadores muestran confianza, seguridad, amabilidad. Además, el 57,653% de los encuestados afirman que la calidad de servicio en seguridad es deficiente. Finalmente, una minoría representado por el 7,653% afirman que la calidad de servicio en seguridad es buena.

Tabla 9  
*Empatía*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	69	35%
REGULAR	90	46%
BUENO	37	19%
TOTAL	196	100%

Nota: Test aplicado a los usuarios del Poder Judicial del corte superior de justicia-Huaura

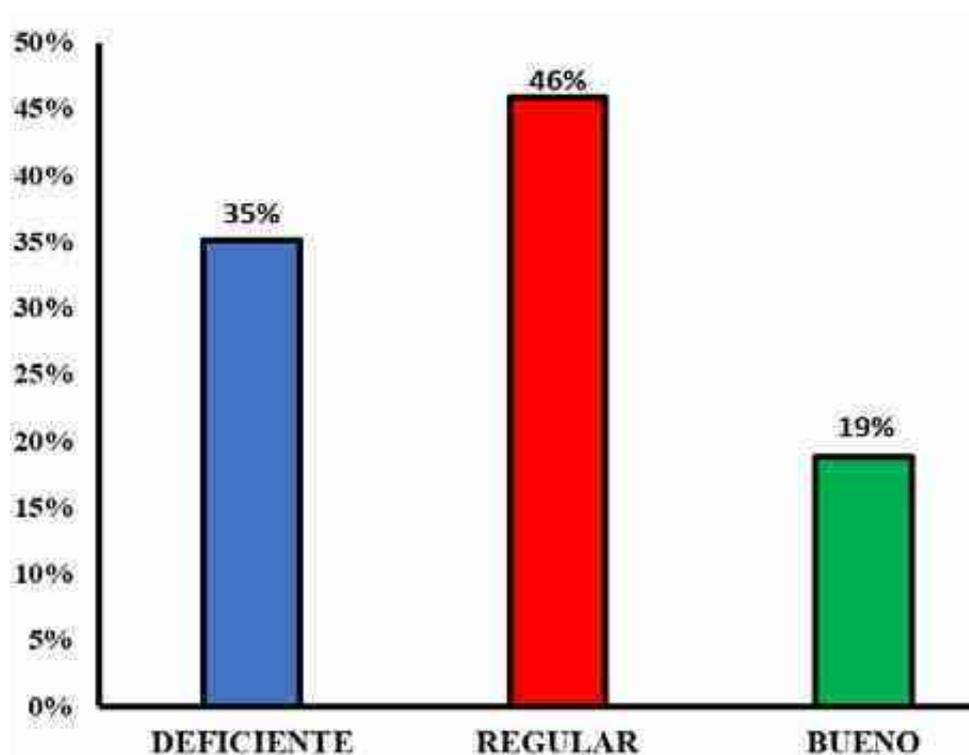


Figura 9. Empatía

En la figura 9, se aprecia que 46% de los encuestados expresan que la empatía en el Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura es regular. Es decir, en dicha institución el servicio es personalizado y muestran prioridad de atención según las normas. Además, el 35% de los encuestados afirman que la empatía es deficiente. Finalmente, una minoría representado por el 19% afirman que la empatía es buena.

#### 4.1.3. Prueba de Normalidad

Tabla 10  
*Pruebas de Normalidad de las variables y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TRANSPARENCIA	,089	196	,001	,976	196	,002
CALIDAD DE SERVICIO	,067	196	,034	,984	196	,027
INDIVIDUAL	,088	196	,001	,972	196	,001
COLECTIVA	,154	196	,000	,919	196	,000
ELEMENTOS TANGIBLES	,147	196	,000	,961	196	,000
FIABILIDAD	,144	196	,000	,965	196	,000
CAPACIDAD DE	,136	196	,000	,963	196	,000
RESPUESTA						
SEGURIDAD	,166	196	,000	,942	196	,000
EMPATIA	,138	196	,000	,965	196	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Test aplicado a los usuarios del Poder Judicial del corte superior de justicia-Huaura

En la tabla 10 se aprecia la prueba de normalidad de Kolmogorov Sminrov de las variables y sus dimensiones. Además, se observa que la significancia p\_valor es menor que 5% el cual indica que dichas variables y sus dimensiones no cumplen el supuesto de normalidad. Este criterio permite utilizar la estadística no paramétrica para medir la correlación entre las variables y sus dimensiones. Finalmente cabe mencionar que se utilizó la correlación de Spearman.

## 4.2 Contratación de hipótesis

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre la transparencia y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre la transparencia y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p** es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**)

**Aplicamos SPSS v25:**

Tabla 11

*Correlación entre la transparencia y la calidad de servicio*

		TRANSPARENCIA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	TRANSPARENCIA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,515**
	N	196	196
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	0,515**
Sig. (bilateral)		0,000	.
N		196	196

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

Nota: Test aplicado a los usuarios del Poder Judicial del corte superior de justicia-Huaura

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla 11 la significancia asintótica (**0,000**) es menor que el nivel de significación (**0,05**); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación directa entre la transparencia y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,515 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre Transparencia individual y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre Transparencia individual y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p** es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**)

**Aplicamos SPSS v25:**

Tabla 12

*Correlación entre la transparencia individual y la calidad de servicio*

			CALIDAD DE SERVICIO	INDIVIDUAL
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	0,553**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	196	196
	INDIVIDUAL	Coeficiente de correlación	0,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	196	196

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

Nota: Test aplicado a los usuarios del Poder Judicial del corte superior de justicia-Huaura

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla 12 la significancia asintótica (**0,000**) es menor que el nivel de significación (**0,05**); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación directa entre Transparencia individual y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0,553** de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre Transparencia colectiva y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre Transparencia colectiva y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) es mayor que el nivel de significancia (0,05) se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de p es menor que (0,05) se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 13

*Correlación entre la transparencia colectiva y la calidad de servicio*

		TRANSPARENCIA COLECTIVA	CALIDAD DE SERVICIO	
Rho de Spearman	TRANSPARENCIA COLECTIVA	Coefficiente de correlación	1,000	0,247**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	196	196
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	0,247**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	196	196

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

Nota: Test aplicado a los usuarios del Poder Judicial del corte superior de justicia-Huaura

### INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 13 la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación directa entre Transparencia individual y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,247 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

A continuación, se presenta la discusión de los hallazgos obtenidos con los antecedentes y bases teóricas detallados en esta investigación:

En la presente investigación se logró determinar que existe relación directa entre la transparencia y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,515 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Este resultado guarda similitud con lo expresado por Gutiérrez (2018), en su tesis “Imagen corporativa y su relación en la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017”. Esta investigación fue publicada en la Universidad Cesar Vallejo de la Escuela de Posgrado, investigación que fue publicada con la finalidad de obtener el grado académico de Maestría de Gestión Pública. Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la imagen corporativa y la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017. Logró establecer que la variable imagen corporativa y la variable satisfacción del usuario judicial, tiene un grado de correlación de 0,871, correspondiendo dentro de la escala del coeficiente de Rho Spearman una correlación positiva muy fuerte; se establece una correlación de 0,658 entre la dimensión servicios con respecto a la variable imagen corporativa, siendo esta una relación positiva considerable según la escala del coeficiente de Rho Spearman; Se determina un

grado de correlación de 0,895, entre la dimensión comunicación corporativa y su relación con la variable imagen corporativa, por tanto, dentro de la escala del coeficiente de Rho Spearman corresponde una correlación positiva muy fuerte; La dimensión identidad visual tiene una correlación con la variable imagen corporativa de 0,782, siendo así, se ubica en una escala de correlación positiva muy fuerte según el coeficiente de Rho Spearman y finalmente se determina un grado de correlación de 0,804 entre la dimensión elementos tangibles con la variable satisfacción del usuario judicial, correspondiendo dentro de la escala del coeficiente de Rho Spearman una correlación positiva fuerte.

Además, Justo (2017), en su tesis “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to juzgado de familia de la corte superior de justicia de puno, 2015”. Este trabajo de investigación fue presentado en la Universidad Nacional del Altiplano, en la Facultad de Ciencias Sociales de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, con la finalidad de optar el título profesional de licenciada en ciencias de la comunicación social. Dicha investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción de los usuarios del cuarto Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015. El concluye, según el cálculo de correlación de Pearson, se determinó que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno durante el año 2015, es positiva moderada con un nivel de correlación de 0,63, siendo significativa según la hipótesis general; es decir, que existe una dependencia entre ambas variables, cuando una de ellas aumenta la otra también lo hace en proporción constante. El resultado obtenido en la presente tiene similitud con el autor mencionado, es decir que

existe relación directa entre Transparencia individual y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,553 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Así mismo Arbulú (2016), en su tesis “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2016”. La investigación fue publicada en la Universidad Cesar Vallejo, de la Escuela de Posgrado, con la finalidad obtener el grado académico de Maestría en Gestión Pública. Con esta investigación lo que se busco fue determinar la relación entre La gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín –2016. Logro confirmar la correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de atención al usuario, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de atención al usuario corresponde a una correlación positiva moderada de 0,610. Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación. Estos resultados tienen similitud con los hallazgos de esta investigación. Es decir, existe relación directa entre Transparencia individual y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,247 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

También con los aportes de Farioli (2014), en su tesis “La transparencia y el derecho de acceso a la información pública en Argentina”. La tesis que fue publicada en la Universidad Nacional del Litoral, Facultad de Ciencias Económicas, de la maestría en administración pública, con la finalidad de obtener el grado de Magister en Administración Pública. Por lo cual la investigación tuvo como objetivo principal en realizar un estudio comparado entre las provincias argentinas a fin de obtener un diagnóstico que permita evaluar la calidad de los marcos normativos de acceso a la información pública y de los portales web provinciales. Demostró que una de las primeras medidas que debe implementarse se relaciona con aquellas provincias argentinas que no cuentan aún con leyes de acceso a la información. Estos estados tienen que comprometerse y trabajar activamente en la sanción de dichas leyes, a fin de que el derecho pueda ejercerse de manera clara y precisa dentro de los tres poderes del estado, y ubique a las personas en una mejor posición a la hora de reclamar por sus derechos. El resultado obtenido en la presente investigación tiene similitud con el autor mencionado. Es decir, existe relación directa entre Transparencia individual y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,247 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Después de las pruebas estadísticas, concluyo en:

La significancia asintótica ( $p$ -valor = 0,000) es menor que el nivel de significancia ( $p$ -valor =0,05). Entonces, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (Hipótesis del investigador). Por lo tanto, existe relación directa entre la transparencia y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,515 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, en dicha institución se aplica moderadamente la transparencia, teniendo en cuenta lo individual y colectivo; razón por el cual la calidad de servicio es moderada en lo tangible, empatía, seguridad y capacidad de respuesta.

La significancia asintótica ( $p$ -valor = 0,000) es menor que el nivel de significancia ( $p$ -valor =0,05). Entonces, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (Hipótesis del investigador). Por lo tanto, existe relación directa entre Transparencia individual y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0,553** de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, en dicha institución la transparencia individual es moderada en publicidad, gratuidad,

fácil de acceso, rutas sencillas, eficientes, menús completos y funcionales por ello la calidad de servicio también es moderada en el Poder Judicial de la Corte Superior de Huaura.

La significancia asintótica ( $p$ -valor = 0,000) es menor que el nivel de significancia ( $p$ -valor =0,05). Entonces, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (Hipótesis del investigador). Por lo tanto, existe relación directa entre Transparencia colectiva y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,247 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja. Es decir, en dicha institución la transparencia colectiva es baja en la información necesaria que brinda, además la información que brindan no es oportuna, también no consideran la opinión pública y el bien público. Por ello la calidad de servicio también es baja; porque el personal y jefes del Poder Judicial no se preocupa por instalaciones físicas, en veracidad de la atención, rapidez de atención, disponibilidad al usuario, confianza, seguridad y servicio personalizado al usuario.

## 6.2 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación formula las siguientes recomendaciones:

Se recomienda al gerente de recursos humanos del Poder Judicial del Corte Superior de Justicia Huaura, realizar capacitación permanente sobre el servicio de transparencia individual y colectivo para continuar mejorando la calidad de servicio de dicha institución.

También recomiendo al jefe de imagen institucional mejorar la publicidad de la plataforma virtual teniendo en cuenta la facilidad de acceso, rutas sencillas, menús desplegables, además debe brindar información necesaria y oportuna. Además, deben considerar la opinión pública.

Se recomienda al jefe de recursos humanos capacitar periódicamente a los colaboradores de dicha institución en calidad de servicio teniendo en cuenta los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad en el servicio y en la empatía.

Se recomienda a los trabajadores del Poder Judicial del Corte Superior de Justicia de Huaura capacitarse en atención al usuario teniendo en cuenta la empatía, carisma, liderazgo, actitudes y valores. De esta manera se mejorará el servicio que brinda la institución en mención.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Arbulú, M. (2016). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín-2016. (Tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Editorial Episteme.
- Bertoni, E. (2007). Transparentar la justicia. *Aportes DPLF*, 01-11.
- Castiglioni, S. (2018). *Poder Judicial: Indicadores de Gestión y Calidad como Motor de Mejora. (Tesis de maestría)*. Universidad de Ingeniería de la República de Argentina, Buenos Aires.
- Chul, B. (2013). *La Sociedad de la Transparencia*. Barcelona: Herder Editorial, S.L., Constitucional, T. (2003). Ley 27927. *El Peruano*.
- Farioli, I. (2014). *La transparencia y el derecho de acceso a la información pública en Argentina. (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional del Litoral, Buenos Aires.
- Gutierrez, Z. (2018). *Imagen corporativa y su relación en la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de la Libertad-Trujillo, 2017. (Tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Hernandez, P. (2011). La importancia de la satisfacción del Usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 349-368.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Justo, C. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to juzgado de familia de la Corte Superior de Justicia de Puno, 2015. (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Legal, F. d. (2007). *Comprobando Transparencia - Un estudio sobre acceso a la información en el Poder Judicial*. Washington: Fernando Díez Losada.
- Mora, L. (2007). Área de Rendición de Cuentas y Transparencia Judicial. *Aportes DPLF*, 01 - 12.

- Moya, A. (2018). *Capacidades Institucionales para una gestión abierta en el servicio administración de justicia. Comparación Provincias Argentinas. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional del Litoral, Santa Fé.
- Novoa, C. (2015). *Índice de la Calidad de Justicia del Poder Judicial de Chile ¿Un instrumento para medir la producción del valor público? (Tesis de maestría)*. Universidad de Chile, Santiago.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Rey, C. (2000). La Satisfacción del Usuario. *Un Concepto en Alza*, 139-153.
- SERVQUAL. (1998). Una escala de elementos múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Revista de venta al por menor*, 1-40.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Buenos Aires: Dunken.
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente*. Miami: Service Quality Institute.

## **7.2 Fuentes electrónicas**

- Olalla, J. (09 de 2013). *Newfield network*. Obtenido de La Transparencia como un valor: <http://www.newfield.cl/newsletters-antiguos/la-transparencia>
- Ucha, F. (03 de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de Definición de transparencia: <https://www.definicionabc.com/general/transparencia.php>

## **ANEXOS**



**Universidad Nacional**  
**José Faustino Sánchez Carrión**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**



**ENCUESTA SOBRE LA TRANSPARENCIA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN  
EL PODER JUDICIAL CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA - 2019**

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la transparencia y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huara, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

I. **Instrucciones:** Marque con aspa "X", según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

**1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre**

<b>LA TRNSPARENCIA</b>					
<b>I. Individual (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
1. Ud. Considera que el Poder Judicial maximiza la publicidad					
2. Para Ud. En el Poder Judicial la gratitud es una muestra muy común					
3. Considera Ud. Que el Poder Judicial es de fácil acceso a la información					
4. Considera Ud. Que los retos para el acceso a la información las rutas son sencillas					
5. Para Ud. El acceso a la información es proporcionado de manera eficiente					
6. Para Ud. En el Poder Judicial los menús son completos en su información					
7. Para Ud. En el Poder Judicial las informaciones son funcionales					
<b>II. Colectivo (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
8. Considera Ud. Que el Poder Judicial la información colectiva son muy necesario para los beneficiarios					
9. Para Ud. El acceso a la información del Poder Judicial es de alcance oportuno					
10. Según Ud. El acceso a la información para el Poder Judicial es de opinión publica					
11. Para Ud. El acceso a la información para el Poder Judicial facilita al bien publico					
12. Según Ud. El acceso a la información colectiva en el Poder Judicial facilita el control					
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>					
<b>III. Elementos Tangibles (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
13. Según Ud. El poder Judicial tiene equipos de apariencia moderna					
14. Considera que las instalaciones físicas del Poder Judicial son visualmente atractivas					
15. Siente Ud. Que los trabajadores del Poder Judicial tienen apariencia pulcra					
16. De acuerdo a su percepción, el nivel de producción es optimo					
<b>IV. Fiabilidad (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificació n</b>				
	1	2	3	4	5
17. Considera que cuando el Poder Judicial promete hacer algo, en cierto tiempo lo cumple					

18. Considera Ud. Que el Poder Judicial vela por el interés de la población					
19. Para Ud. El Poder Judicial vela por la verdad y la justicia					
20. Considera Ud. Que el Poder Judicial imparte justicia oportunamente					
<b>V. Capacidad de respuesta (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
21. El Poder Judicial facilita al público con información					
22. Los empleados del Poder Judicial ofrecen servicios rápidos					
23. Los empleados del Poder Judicial siempre están dispuestos por el público en general					
24. Los trabajadores del Poder Judicial siempre están prestos a la atención del publico					
<b>VI. Seguridad (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
25. Los Empleados del Poder Judicial transmiten confianza al publico					
26. El público se siente seguro en el Poder Judicial por la forma de impartir justicia					
27. Los trabajadores del Poder Judicial muestran amabilidad en su atención					
28. Consideras que los trabajadores tienen conocimiento suficiente para impartir justicia					
<b>VII. Empatía (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
29. El Poder Judicial cuenta con servicios personalizados hacia al publico					
30. Considera Ud. Que el Poder Judicial atiende solo casos priorizados					

**TITULO: LA TRANSPARENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL PODER JUDICIAL DEL CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA, 2019**

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿Cómo se relación la transparencia y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019?	Determinar la relación entre la transparencia y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019	Existe relación directa entre la transparencia y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019.	<b>V1: TRANSPAR ENCIA</b>	Individual Colectivo	<b>1. Enfoque de la Investigación:</b> Cuantitativo <b>2. Tipo de Investigación:</b> Aplicada <b>3. Diseño de Investigación</b> - No experimental- transversal <b>4. Nivel de Investigación</b> Correlacional <b>5. Unidad de análisis:</b> Usuarios del Poder Judicial-Huaura <b>6. Población.</b> 400 usuarios <b>Muestra</b> 196 usuarios <b>7. Técnicas de recolección de datos:</b> - Técnicas de muestreo - Técnicas de recolección de datos. <b>8. Análisis interpretación de la información</b> - Cuestionarios - Encuestas - Test
ESPECÍFICOS	¿Qué relación existe entre la Transparencia individual y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019?	Identificar la relación que existe entre la Transparencia individual y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019	Existe relación directa entre Transparencia individual y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019	<b>V2: CALIDAD DE SERVICIO</b>	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Confianza o empatía	
	¿Qué relación existe entre la Transparencia colectiva y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019?	Identificar la relación que existe entre la Transparencia colectiva y la calidad del servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019	Existe relación directa entre Transparencia colectiva y la calidad de servicio en el Poder Judicial, Corte Superior de Justicia de Huaura - 2019			

## DATA

N°	TRANSPARENCIA												CALIDAD DE SERVICIO												X	Y	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7							
	D1						D2						D3				D4				D5													D6				D7		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24										P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	3	2	3	3	4	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	27	57	20	7	12	13	13	12	7
2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	4	2	2	2	1	1	4	2	2	2	1	1	4	25	36	18	7	6	10	8	7	5	
3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	3	2	4	3	4	5	2	2	3	2	2	5	2	2	3	2	2	5	25	53	16	9	12	13	12	9	7	
4	3	4	5	5	2	5	1	3	2	2	5	5	3	4	3	2	4	5	2	5	1	3	2	5	2	5	1	3	2	5	42	57	25	17	12	16	11	11	7	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	12	34	7	5	8	10	7	4	5	
6	3	4	4	3	2	3	2	3	2	1	2	4	1	2	2	4	4	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	33	49	21	12	9	13	11	10	6	
7	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	4	4	2	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	28	41	15	13	13	8	8	9	3	
8	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	3	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	25	40	12	13	8	9	10	7	6	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	5	12	39	7	5	12	7	6	4	10	
10	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	4	3	4	2	4	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	5	4	27	51	15	12	13	11	8	10	9	
11	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	1	3	1	3	5	1	2	2	4	3	5	1	2	2	4	3	5	22	49	13	9	7	11	14	9	8	
12	1	1	1	1	5	3	4	3	2	2	1	1	2	1	1	4	1	5	5	3	4	3	3	5	1	1	2	1	3	5	25	50	16	9	8	14	15	5	8	
13	2	3	3	4	5	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	4	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	29	55	23	6	4	15	14	16	6		
14	1	2	2	4	4	1	5	2	2	1	1	2	1	2	1	1	4	4	1	5	2	3	4	1	1	1	2	3	4	27	41	19	8	5	10	14	5	7		
15	2	3	2	4	5	4	3	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	5	4	3	2	3	4	1	2	2	2	3	4	32	51	23	9	10	15	12	7	7	
16	1	4	1	4	5	4	5	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	4	5	4	5	4	3	4	2	2	2	1	3	4	31	53	24	7	8	15	16	7	7	
17	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	14	27	9	5	6	4	4	9		
18	2	2	1	1	3	3	3	4	1	2	1	3	2	2	2	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	26	56	15	11	7	13	15	13	8	
19	2	2	2	2	4	3	3	4	1	2	1	1	2	2	1	2	2	4	4	3	3	4	5	4	2	2	1	2	5	4	27	52	18	9	7	13	16	7	9	
20	4	3	4	4	5	4	4	4	1	1	2	1	1	2	2	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	1	2	2	4	3	37	52	28	9	8	15	15	7	7	

21	2	2	3	4	4	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	5	4	3	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	28	62	21	7	6	13	18	15	10	
22	4	3	4	5	5	3	4	5	2	1	2	1	4	1	1	2	2	3	5	3	4	5	4	3	2	2	1	1	4	3	39	50	28	11	8	13	16	6	7	
23	3	4	4	3	4	3	4	5	1	2	1	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	5	5	4	1	2	1	2	5	4	37	58	25	12	11	14	18	6	9	
24	2	2	2	3	4	3	3	3	1	1	1	1	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	1	2	2	1	3	5	26	56	19	7	13	15	14	6	8	
25	3	4	2	3	5	4	2	1	1	1	2	2	3	2	5	3	4	3	5	4	2	3	1	3	5	4	2	3	1	3	30	56	23	7	13	16	9	14	4	
26	3	4	3	4	5	4	4	3	1	2	1	1	4	2	2	3	2	4	5	4	4	3	4	4	1	2	2	2	4	4	35	56	27	8	11	15	15	7	8	
27	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	37	15	12	9	8	8	8	4	
28	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	4	5	20	32	10	10	6	4	7	6	9	
29	2	2	3	3	2	1	3	1	3	1	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	5	26	39	16	10	10	6	8	7	8	
30	3	2	2	2	2	3	4	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	29	50	18	11	9	10	13	12	6	
31	4	3	4	2	4	3	4	4	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	4	3	4	4	3	3	2	2	1	2	3	3	36	45	24	12	7	11	14	7	6	
32	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	22	33	14	8	7	8	7	7	4
33	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	5	16	30	10	6	4	7	6	4	9	
34	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	4	1	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	3	2	3	1	1	4	5	25	39	16	9	7	10	6	7	9	
35	4	3	3	4	2	4	4	4	3	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	4	4	4	3	2	2	1	2	2	3	2	35	41	24	11	6	10	13	7	5	
36	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	17	36	10	7	10	8	6	6	6	
37	3	4	2	3	5	4	2	3	1	3	3	4	2	2	1	2	4	3	5	4	2	3	1	3	1	1	1	1	1	3	37	40	23	14	7	16	9	4	4	
38	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	4	5	5	5	3	5	5	5	5	1	1	4	2	16	60	11	5	8	16	18	12	6	
39	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	27	41	15	12	9	8	8	8	8	
40	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	4	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	4	22	30	10	12	6	4	7	6	7	
41	2	2	3	3	2	1	3	1	3	1	4	3	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	1	28	32	16	12	7	6	8	7	4	
42	3	2	2	2	2	3	4	3	3	1	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	29	48	18	11	7	10	13	12	6		
43	4	3	4	2	4	3	4	4	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	4	3	4	4	3	3	1	1	2	2	3	3	36	44	24	12	7	11	14	6	6	
44	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	22	34	14	8	8	8	7	7	4	
45	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	1	5	4	5	4	3	3	4	4	1	2	1	1	4	4	19	52	10	9	7	18	14	5	8	
46	1	1	1	1	5	3	4	2	2	1	1	1	5	1	1	4	1	5	5	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	23	63	16	7	11	14	15	15	8	
47	2	3	3	1	5	3	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	4	3	5	3	3	5	3	3	1	2	1	2	3	3	29	45	20	9	4	15	14	6	6	
48	1	2	2	1	4	1	5	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	4	1	5	2	3	4	1	1	2	1	3	4	25	40	16	9	4	10	14	5	7		

49	2	3	2	1	5	4	3	1	1	2	1	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	2	3	4	1	2	1	2	3	4	28	47	20	8	7	15	12	6	7	
50	1	4	1	4	1	4	5	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	4	5	4	5	4	3	4	1	1	1	1	3	4	27	50	20	7	8	15	16	4	7	
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	12	50	7	5	6	19	19	4	2	
52	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	4	4	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	30	10	7	12	8	4	4	2	
53	2	2	2	2	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	23	26	18	5	4	6	6	8	2	
54	1	3	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	3	2	3	2	4	2	3	19	38	12	7	8	8	6	11	5
55	2	2	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1	1	1	20	55	15	5	7	20	20	6	2	
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	12	30	7	5	5	9	6	6	4	
57	3	4	4	3	4	3	4	1	2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	33	26	25	8	7	6	4	7	2	
58	2	2	2	3	4	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	5	26	65	19	7	9	17	18	13	8	
59	3	4	2	3	5	4	2	3	1	3	3	4	3	2	1	3	4	3	5	4	2	3	1	3	1	2	1	2	1	3	37	44	23	14	9	16	9	6	4	
60	3	1	1	4	1	1	1	3	4	1	5	1	1	2	2	3	2	1	1	4	4	1	1	4	1	1	4	1	1	26	35	12	14	8	8	8	10	7	2	
61	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	36	15	12	8	8	8	8	4	
62	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	4	3	1	2	1	2	4	5	5	4	5	4	5	5	1	1	2	2	2	1	22	52	10	12	6	18	19	6	3	
63	2	2	3	3	2	1	3	1	3	1	4	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	1	28	33	16	12	8	6	8	7	4	
64	3	2	2	2	2	3	4	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	29	50	18	11	9	10	13	12	6		
65	4	3	4	2	4	3	4	4	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	4	3	4	4	3	3	2	2	1	1	3	3	36	44	24	12	7	11	14	6	6	
66	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	22	34	14	8	8	8	7	7	4	
67	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	2	1	5	4	5	4	3	3	4	4	1	1	2	2	4	4	19	54	10	9	8	18	14	6	8	
68	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	4	1	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	3	2	3	1	1	1	3	25	34	16	9	7	10	6	7	4	
69	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	4	3	1	1	2	2	2	4	4	4	3	2	2	2	1	1	3	2	14	43	8	6	9	10	13	6	5	
70	1	1	2	1	2	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	20	46	13	7	9	10	11	11	5		
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	15	45	7	8	5	12	11	11	6	
72	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	4	3	4	3	4	38	76	22	16	19	18	19	13	7	
73	2	4	1	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	4	2	1	2	26	39	17	9	9	8	9	10	3	
74	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	33	10	12	5	8	8	8	4	
75	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	1	2	1	3	4	2	14	42	9	5	8	8	13	7	6	
76	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	37	15	12	9	8	8	8	4	

77	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	4	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	20	32	11	9	4	12	5	8	3		
78	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	3	3	4	2	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	19	48	9	10	10	12	10	11	5	
79	3	4	2	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	34	50	20	14	11	10	12	11	6	
80	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	2	4	3	4	2	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	19	56	7	12	13	10	14	13	6	
81	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	23	42	14	9	8	8	11	9	6	
82	3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	4	4	21	76	12	9	17	19	20	12	8
83	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	25	33	13	12	8	6	8	7	4	
84	1	3	1	4	2	2	4	1	2	1	2	1	5	3	5	4	2	5	5	5	4	4	5	5	2	2	4	4	3	2	24	69	17	7	17	17	18	12	5	
85	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5	3	2	3	3	3	5	3	24	51	16	8	8	10	14	11	8	
86	3	3	4	4	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	31	54	22	9	14	12	11	11	6	
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	13	26	7	6	8	6	5	4	3	
88	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	15	24	9	6	6	6	5	4	3	
89	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	19	29	9	10	4	6	8	7	4	
90	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	23	31	17	6	11	6	5	8	1			
91	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	31	42	18	13	12	8	9	9	4	
92	1	1	2	2	1	1	4	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	19	29	12	7	7	8	6	4	4	
93	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	16	28	8	8	6	7	5	5	5	
94	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	32	46	17	15	9	10	11	11	5	
95	3	3	4	4	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	30	54	22	8	14	12	11	11	6		
96	3	3	3	4	2	4	3	2	1	1	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	1	1	1	2	1	3	1	3	31	42	22	9	13	12	6	7	4		
97	2	4	1	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	4	2	1	2	26	39	17	9	9	8	9	10	3	
98	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	44	22	12	16	8	8	8	4		
99	4	3	4	4	2	2	4	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	4	3	4	2	30	46	23	7	8	8	13	11	6	
#	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	37	15	12	9	8	8	8	4		
101	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	4	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	20	32	11	9	4	12	5	8	3		
#	2	2	3	3	4	2	3	1	3	1	1	3	2	2	3	3	4	2	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	28	48	19	9	10	12	10	11	5	
#	3	4	2	2	2	3	4	1	2	2	2	1	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	28	50	20	8	11	10	12	11	6		
#	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	37	56	22	15	13	10	14	13	6		

#	2	2	2	2	2	2	2	3	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	30	42	14	16	8	8	11	9	6		
#	3	2	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	4	2	4	2	4	3	3	4	4	1	1	1	3	4	4	38	53	22	16	13	12	14	6	8
#	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	25	33	13	12	8	6	8	7	4	
#	1	3	1	4	2	2	4	4	3	4	4	4	1	3	1	4	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	2	36	47	17	19	9	8	13	12	5
#	4	3	3	4	2	4	4	4	3	1	2	1	4	3	1	1	2	2	2	4	4	4	3	2	2	2	1	1	3	2	35	43	24	11	9	10	13	6	5
110	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	32	46	17	15	9	10	11	11	5	
111	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	36	54	22	14	14	12	11	11	6	
112	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	38	40	22	16	13	12	6	5	4
113	2	4	1	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	4	2	1	2	26	39	17	9	9	8	9	10	3
114	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	44	22	12	16	8	8	8	4	
115	4	3	4	4	2	2	4	3	4	5	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	1	3	4	2	37	43	23	14	8	8	13	8	6
116	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	37	15	12	9	8	8	8	4	
117	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	4	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	20	28	11	9	4	12	5	4	3
118	2	2	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	3	2	3	2	35	73	19	16	18	19	20	11	5
119	3	4	2	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	34	50	20	14	11	10	12	11	6
#	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	37	56	22	15	13	10	14	13	6
121	2	2	2	2	2	2	2	3	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	30	42	14	16	8	8	11	9	6
#	3	2	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	4	2	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	38	59	22	16	13	12	14	12	8
#	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	25	33	13	12	8	6	8	7	4	
#	1	3	1	4	2	2	4	4	3	4	4	4	1	3	1	4	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	2	36	47	17	19	9	8	13	12	5
#	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	1	19	31	8	11	10	5	7	5	4
#	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	23	34	14	9	10	8	6	7	3
#	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	12	28	7	5	7	7	6	4	4
#	4	4	4	4	5	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	2	3	5	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	43	60	27	16	13	13	13	15	6
#	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	25	32	13	12	8	8	6	6	4
#	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	18	37	12	6	6	7	10	9	5
131	2	3	3	4	5	3	3	5	3	4	5	5	4	1	1	2	2	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	45	57	23	22	8	13	14	16	6
#	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	1	2	2	3	4	2	1	2	2	3	4	19	44	9	10	10	9	11	7	7

#	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	3	2	2	2	2	2	4	5	4	3	2	3	4	5	4	3	2	3	4	43	56	26	17	8	15	12	14	7			
#	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	1	1	1	2	1	1	4	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	50	29	29	21	6	8	7	5	3			
#	2	2	2	2	1	1	1	4	1	3	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	34	11	16	6	8	8	8	4			
#	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	43	63	25	18	14	13	15	13	8				
#	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	4	4	5	2	2	4	4	5	2	2	4	4	48	63	26	22	15	15	12	13	8				
#	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	49	65	28	21	17	15	12	15	6				
#	2	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	46	70	21	25	10	16	17	17	10		
#	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	2	1	1	3	3	5	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	51	58	28	23	10	12	14	16	6			
141	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	47	79	25	22	17	20	20	14	8			
#	2	2	2	3	4	3	3	2	1	2	1	1	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	26	65	19	7	13	14	16	12	10			
#	3	4	2	3	5	4	2	1	1	3	2	2	3	2	1	3	1	3	2	5	3	4	3	3	2	5	3	4	3	3	32	53	23	9	9	11	13	14	6			
#	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	4	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	1	15	31	8	7	10	5	7	5	4			
#	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	20	30	11	9	9	7	5	7	2			
#	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	19	41	9	10	11	9	9	7	5			
#	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	3	21	32	13	8	7	8	7	6	4			
#	3	3	4	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	25	33	18	7	7	6	8	9	3			
#	2	3	2	2	4	3	4	1	1	2	1	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	1	1	1	1	28	50	20	8	12	14	13	9	2				
#	2	3	2	2	4	3	3	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	25	51	19	6	10	12	11	13	5			
151	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	27	58	21	6	13	13	13	12	7			
#	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	35	57	20	15	12	13	13	12	7
#	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	4	2	2	2	1	1	4	2	2	2	1	1	4	25	36	18	7	6	10	8	7	5			
#	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	5	2	4	3	4	5	2	2	3	2	2	5	2	2	3	2	2	5	29	55	16	13	14	13	12	9	7			
155	3	4	5	5	2	5	1	3	2	2	5	5	4	4	3	2	4	5	2	5	1	3	2	5	2	5	1	3	2	5	42	58	25	17	13	16	11	11	7			
#	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	12	41	7	5	15	10	7	4	5			
157	3	4	4	3	2	3	2	3	2	1	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	33	55	21	12	15	13	11	10	6			
#	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	4	4	2	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	28	41	15	13	13	8	8	9	3			
#	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	2	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	25	48	12	13	16	9	10	7	6			
#	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	12	33	7	5	12	7	6	4	4			

161	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	4	3	4	2	4	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	27	46	15	12	13	11	8	10	4	
#	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	4	4	4	4	3	5	1	2	2	4	3	5	1	2	2	4	3	5	20	58	13	7	16	11	14	9	8	
#	1	1	1	1	5	3	4	1	2	1	1	2	5	1	1	4	1	5	5	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	23	63	16	7	11	14	15	15	8	
#	2	3	3	4	5	3	3	2	1	2	1	1	4	1	1	1	4	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	30	58	23	7	7	15	14	16	6	
#	1	2	2	4	4	1	5	2	2	2	1	1	5	2	3	1	1	4	4	1	5	2	3	4	4	1	5	2	3	4	27	54	19	8	11	10	14	12	7	
#	2	3	2	4	5	4	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	4	5	4	3	2	3	4	2	1	2	1	3	4	34	50	23	11	10	15	12	6	7	
#	1	4	1	4	5	4	5	1	1	2	1	1	3	2	2	1	2	4	5	4	5	4	3	4	1	2	1	2	3	4	30	52	24	6	8	15	16	6	7	
#	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	20	9	5	6	4	4	4	2	
#	2	2	1	1	3	3	3	1	2	3	1	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	24	63	15	9	14	13	15	13	8	
#	2	2	2	2	4	3	3	1	2	1	2	1	4	4	5	2	2	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	25	67	18	7	15	13	16	14	9	
171	4	3	4	4	5	4	4	1	2	1	2	1	5	2	2	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	2	1	2	4	3	35	56	28	7	12	15	15	7	7	
#	2	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	1	2	2	1	5	4	3	3	5	5	5	1	2	1	2	5	5	46	56	21	25	9	13	18	6	10	
#	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	1	1	2	2	3	5	3	4	5	4	3	1	2	2	1	4	3	51	50	28	23	8	13	16	6	7	
#	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	5	5	4	2	2	1	2	5	4	47	59	25	22	11	14	18	7	9	
175	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	36	63	19	17	13	15	14	13	8	
#	3	4	2	3	5	4	2	3	1	3	3	4	3	2	5	3	4	3	5	4	2	3	1	3	2	1	2	3	1	3	37	50	23	14	13	16	9	8	4	
177	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	2	2	3	2	4	5	4	4	3	4	4	1	2	1	2	4	4	48	55	27	21	11	15	15	6	8	
#	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	37	15	12	9	8	8	8	4	
#	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	4	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	22	26	10	12	6	4	7	6	3	
#	2	2	3	3	2	1	3	1	3	1	4	3	2	2	3	3	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	1	28	35	16	12	10	6	8	7	4	
181	3	2	2	2	2	3	4	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	29	50	18	11	9	10	13	12	6	
#	4	3	4	2	4	3	4	4	3	1	2	2	4	2	2	2	2	1	3	4	3	4	4	3	3	1	3	1	1	3	3	36	47	24	12	10	11	14	6	6
#	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	34	14	8	8	8	7	7	4	
#	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	23	10	6	4	7	6	4	2	
#	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	1	3	2	3	1	1	1	3	25	37	16	9	10	10	6	7	4	
#	4	3	3	4	2	4	4	4	3	1	2	1	4	3	1	1	2	2	2	4	4	4	3	2	2	1	1	1	3	2	35	42	24	11	9	10	13	5	5	
#	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	32	46	17	15	9	10	11	11	5	
#	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	36	54	22	14	14	12	11	11	6	

#	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	1	1	1	3	4	38	51	22	16	13	12	14	5	7
#	2	4	1	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	4	2	1	2	26	39	17	9	9	8	9	10	3
191	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	44	22	12	16	8	8	8	4	
#	4	3	4	4	2	2	4	3	4	5	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	1	1	1	4	2	37	40	23	14	8	8	13	5	6
#	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	37	15	12	9	8	8	8	4	
#	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	4	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	20	32	11	9	4	12	5	8	3
#	2	2	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	4	2	4	2	3	2	3	2	1	1	1	2	3	2	35	42	19	16	10	12	10	5	5
#	3	4	2	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	34	50	20	14	11	10	12	11	6

---

**Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA**  
**ASESOR**

---

**Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA**  
**SECRETARIO**

---

**M(o). ELVIS RICAR SANCHEZ GARCIA**  
**VOCAL**