



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos, Yurimaguas - 2023

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión Pública**

##### **AUTORA:**

Ortiz Navarro, Kassia Mirea ([orcid.org/0000-0002-0209-0084](https://orcid.org/0000-0002-0209-0084))

##### **ASESORES:**

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo ([orcid.org/0000-0001-9032-7821](https://orcid.org/0000-0001-9032-7821))

Dr. Saavedra Sandoval, Renan ([orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))

##### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reformas y Modernización del Estado.

##### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

**TARAPOTO - PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mis hijos, por ser mi fortaleza y a mi pareja, por alentarme a ser perseverante durante todos estos años para poder superarme. A mis Padres y Hermanas, por su apoyo moral e incondicional, quienes indudablemente confían en mi compromiso para conseguir mis metas.

Kassia Mirea

## AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía espiritual siempre, y por permitirme lograr concluir mi proyecto profesional, asimismo, a todas las personas que colaboraron y compartieron sus conocimientos, experiencias, opiniones, comentarios y/o sugerencias, esto a su vez me permitió un desarrollo integral de la presente investigación.

La autora

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, PEDRO ARTURO BARBOZA ZELADA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas - 2023", cuyo autor es ORTIZ NAVARRO KASSIA MIREA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TARAPOTO, 05 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEDRO ARTURO BARBOZA ZELADA DNI: 16529281 ORCID: 0000-0001-9032-7821	Firmado electrónicamente por: PBARBOZAZ el 26- 12-2023 10:13:43
RENÁN SAAVEDRA SANDOVAL DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 26-12-2023 23:28:18

Código documento Trilce: TRI - 0684426

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ORTIZ NAVARRO KASSIA MIREA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ORTIZ NAVARRO KASSIA MIREA DNI: 47808359 ORCID: 0000-0002-0209-0084	Firmado electrónicamente por: KORTIZN el 10-12-2023 08:54:15

Código documento Trilce: INV - 1433422

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.3.1. Población.....	16
3.3.2. Muestra.....	17
3.3.3. Muestreo .....	17
3.3.4. Unidad de análisis .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Métodos de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de los servicios públicos .....	21
Tabla 2 Dimensiones de los servicios públicos .....	21
Tabla 3 Nivel de gobierno digital .....	22
Tabla 4 Dimensiones de gobierno digital.....	23
Tabla 5 Prueba de normalidad .....	24
Tabla 6 Correlación entre las dimensiones de los servicios públicos y el gobierno digital .....	25
Tabla 7 Correlación entre los servicios públicos y gobierno digital.....	26

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Regresión lineal gobierno digital y servicios digitales .....	27
--	----



## RESUMEN

El objetivo principal fue determinar la relación entre los servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023. Investigación básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, nivel descriptivo – correlacional, conformado por 138 usuarios, la recopilación de datos fue mediante el uso de cuestionario. Los resultados señalaron que el nivel de los servicios públicos fue bajo en 48%, el nivel de gobierno digital fue alto en 59%, existe relación significativa entre las dimensiones de los servicios públicos y el gobierno digital, por cuanto, la correlación de Rho de Spearman para la dimensión proceso funcional fue 0.783, prestación de servicio (0.816) e innovación (0.808), calificados como positiva alta y una significancia general de 0.000. Concluyendo que existe relación significativa entre los servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, dado que, el coeficiente de correlación fue positiva alta en 0.862 con una significancia igual a 0.000. Por lo tanto, el nivel de influencia entre las variables es del 77.07%.

**Palabras clave:** Servicios públicos, gobierno electrónico, registro.

## ABSTRACT

The main objective was to determine the relationship between public services and digital government in the National Superintendence of Public Registries, Yurimaguas 2023. Basic research, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, descriptive - correlational level, formed by 138 users, data collection was through the use of questionnaire. The results indicated that the level of public services was low in 48%, the level of digital government was high in 59%, there is a significant relationship between the dimensions of public services and digital government, since the Spearman's Rho correlation for the functional process dimension was 0.783, service provision (0.816) and innovation (0.808), qualified as high positive and an overall significance of 0.000. Concluding that there is a significant relationship between public services and digital government in the National Superintendence of Public Registries, given that the correlation coefficient was high positive at 0.862 with a significance equal to 0.000. Therefore, the level of influence between the variables is 77.07%.

**Keywords:** Public services, e-government, registry.

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, la interacción entre los servicios públicos y el gobierno digital se ha convertido en un tema de creciente relevancia; sobre todo, en las entidades gubernamentales encargadas de gestionar información necesaria para el funcionamiento de la sociedad. El tema está relacionado con el ODS 16, el cual tiene como propósito fomentar sociedades pacíficas e inclusivas y construir instituciones eficaces y responsables que faciliten el acceso a la información y protejan las libertades fundamentales de los usuarios. En sentido, Malta es uno de los países europeos que cuenta con mejor administración digital, alcanzando un puntaje del 96% seguido de Estonia y Luxemburgo; es decir, sus servicios electrónicos están centrados en los usuarios y ciudadanos (Skierka, 2023). En la región de América Latina y el Caribe, Uruguay (con un índice de 0.850), Argentina (con 0.828), Chile (con 0.826), Brasil (con 0.768) y Costa Rica (con 0.758) son los países que destacan por su destacada implementación de gobierno digital.; debido a que promueven el acceso a las TICs, cumplen con disposición de servicios en línea, transparencia de información y conectividad para toda la población (Kalesnikaite et al., 2023).

Por otro lado, en un entorno de ámbito internacional, México se considera como uno de los estados latinoamericanos que presenta brechas digitales y desigualdades sociales bien marcadas; donde el 45% de la población no está satisfecho por los servicios brindados de parte de las entidades públicas; porque no son accesibles a las personas en cualquier momento; de igual forma, el 55% indicó que no realiza trámites mediante plataformas electrónicas, debido a que no son atendidos oportunamente, por lo que recurren a hacerlo de forma presencial (Patiño, 2022). Asimismo, en Colombia, el gobierno digital no se ha desarrollado de forma simétrica, lo cual se evidencia en el grado de contenido de los ciudadanos, donde el 42.5% sostuvo que los trámites electrónicos de las instituciones estatales no son claros ni ágiles y destacan la vulnerabilidad de la información, por el incremento de amenazas cibernéticas y falta de implantación de políticas de seguridad digital (Ramirez-Madrid et al., 2022).

En cuanto, al nivel nacional, el Perú comenzó su proceso de modernización en el 2012 con la ley N°27685, mediante el cual se abrieron herramientas del gobierno digital para mejorar los servicios públicos orientados a las necesidades de la ciudadanía (Churampi-Cangalaya et al., 2023). En el caso de la SUNARP siendo un organismo descentralizado y autónomo, el proceso de presentación electrónica para brindar servicios electrónicos a los usuarios comenzó en el 2017; sin embargo, a pesar del avance de los Registros Públicos en su modernización, La presencia de distintos sistemas informáticos para el proceso de inscripción en registros impide una ejecución más ágil y eficaz. Además, se suma el hecho de que no todos los documentos presentados cuentan con respaldo digital, lo que obliga al registrador a comunicarse con diversas entidades para llevar a cabo su labor para corroborar su autenticidad; en ese sentido la falta de digitalización en su totalidad ocasiona que la prestación de servicios mediante plataforma web, no sea efectiva (Huerta, 2021).

En lo que respecta al nivel local, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de la ciudad de Yurimaguas; no es ajena a la situación evaluada en los diversos contextos; porque se evidencia que la implementación del sistema registral digital que tiene como fin descentralizar los servicios a la población local; es decir, que sea más eficiente y oportuno. Sin embargo, existen problemas técnicos y de recursos, como la integración de documentos electrónicos al sistema existente que simplifique los trámites, a su vez la carencia de un sistema de control que garantice la transparencia de la información. Esta situación, se está viendo reflejado en la percepción que tienen los usuarios sobre la prestación de los servicios de la entidad en relación con sus necesidades; es decir, no están cumpliendo oportunamente con las necesidades que tiene el ciudadano, causando inconformidad y falta de confianza en el uso de los servicios en línea.

Bajo la realidad expuesta, se formula como problema general: ¿Cuál es la relación entre servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia

Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023? Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de los servicios públicos?; ¿Cuál es el nivel del gobierno digital?; ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de los servicios públicos y el gobierno digital?

Así también, el trabajo investigativo se sustenta a través de los criterios que se detallan en líneas siguientes: por conveniencia; debido a que se llevó cabo un análisis de los desafíos que enfrenta la SUNARP con relación a los temas analizados, lo cual contribuyó a abordar los problemas específicos de la entidad y usuarios. Relevancia social; porque esta situación afecta la calidad de los servicios que brinda la entidad a la población en general; por lo tanto, el estudio permitió identificar los problemas y a través de ello, buscar soluciones en beneficios de la población. Valor teórico; porque se contribuyó con nuevos conocimientos sobre las variables, mediante el uso de teorías científicas y el marco conceptual; es decir, la investigación amplió la comprensión teórica de la realidad que presenta la entidad. Implicancia práctica; porque a través de la información recopilada que se alcancen durante la ejecución del trabajo, se proporcionaron soluciones prácticas e innovadoras para mejorar la situación evidenciada en la institución. Utilidad metodológica; porque se emplearon procesos metódicos para el desarrollo del proyecto investigativo; a su vez, instrumentos que facilitar el recojo de las evidencias y contrastación de hipótesis; lo cual, ha sido de beneficio a investigaciones futuras que traten de temas similares.

En relación con lo expuesto, se ha propuesto como objetivo general: Determinar la relación entre los servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023. Objetivos específicos: Evaluar el nivel de los servicios públicos; Conocer el nivel del gobierno digital; identificar la relación entre las dimensiones de los servicios públicos y el gobierno digital.

Por último, se detalla como hipótesis general: Existe relación significativa entre los servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional

de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023. Hipótesis específicas: El nivel de los servicios públicos, es alto; El nivel del gobierno digital, es alto; Existe relación significativa entre las dimensiones de los servicios públicos y gobierno.

## II. MARCO TEÓRICO

De manera continua, se presenta las investigaciones que dan sustento a las variables estudiadas, donde los investigadores exponen diversas realidades. En primer lugar, el estudio desarrollado por Popovych et al. (2021), Ahmad et al. (2021) y Yasir et al. (2020) convergen en destacar el potencial del gobierno digital para ofrecer servicios más accesibles, eficientes y transparentes. Estos estudios subrayan que el gobierno electrónico es fundamental no solo en la estrategia de políticas públicas sino también en la adaptación a las nuevas demandas tecnológicas y sociales. A pesar de los desafíos y deficiencias identificados, como la eficiencia limitada y problemas de confianza y capacitación, la tendencia general indica que el gobierno digital es una herramienta clave para facilitar una comunicación más efectiva entre los gobiernos y sus ciudadanos, fomentar la participación ciudadana y optimizar la gestión de servicios públicos. La evidencia estadística significativa (valores de  $p$  menores a 0.05 o iguales a 0.000) en estos estudios refuerza la relevancia de estas conclusiones, demostrando una relación directa y considerable entre la implementación de estrategias de gobierno digital y la percepción y eficacia de los servicios públicos.

Así también, las investigaciones de Dobrolyubova (2021); Hariguna & Ruangkanjanases (2021) Y Ticu (2021) destacan varios problemas clave en la implementación y funcionamiento del gobierno electrónico. Entre estos, se identifica una eficiencia limitada en la prestación de servicios digitales, lo que se manifiesta en plataformas y procesos que no cumplen completamente con las necesidades y expectativas de los usuarios. Además, se señala una falta significativa de confianza en la seguridad y transparencia de los sistemas, lo que genera preocupación entre los ciudadanos sobre la privacidad y el manejo adecuado de sus datos personales. La capacitación inadecuada del personal y la falta de recursos adecuados también emergen como factores críticos que limitan la eficacia del gobierno digital. Estas deficiencias no solo impactan en la percepción y satisfacción del usuario, sino que también ponen en cuestión la capacidad de estas plataformas para mejorar la interacción y comunicación entre el gobierno y los ciudadanos. Estos hallazgos reflejan una necesidad

urgente de abordar estas áreas de mejora para maximizar el potencial del gobierno digital como una herramienta efectiva para la gestión pública moderna.

Por otro lado, las investigaciones de Támara & Espinoza (2023), Arbaiza et al. (2023) y Villalobos (2023) presentan una visión más crítica, identificando deficiencias en la eficiencia de los servicios digitales gubernamentales. Estos estudios subrayan problemas como la falta de incremento en la efectividad administrativa, la atención insuficiente a los datos compartidos, y la percepción de vulnerabilidad frente al fraude. La diversidad en estas percepciones pone de relieve la complejidad del gobierno digital y la variabilidad en su implementación y recepción por parte de los usuarios. Este panorama mixto sugiere que, mientras algunos aspectos del gobierno digital son valorados positivamente, existen áreas críticas que requieren atención y mejoras para garantizar una eficiencia y satisfacción generalizadas, el mismo que se respalda por un valor-p menor al 0.05, y un rho 0.721.

En cuanto a, los estudios realizados por Alfonso & Olcay (2022) y Alvarado et al. (2019) presentan valores de p menores a 0.05 o iguales a 0.000, lo que demuestra una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas en cada caso. Esta consistencia en la significancia estadística refuerza la relevancia de las conclusiones extraídas en cada estudio, ofreciendo un fundamento sólido para afirmar la importancia del gobierno digital en diversos aspectos, como la eficiencia de los servicios, la satisfacción del usuario, la confianza en las instituciones y la adaptación a las necesidades tecnológicas y sociales. La presencia de valores de p significativos en una variedad de contextos y metodologías subraya la robustez de estas investigaciones y proporciona una base confiable para futuras investigaciones y políticas en el ámbito del gobierno digital.

Por otro lado, posteriormente se exponen las bases teóricas sobre ambos temas; en primera instancia se dan a conocer teorías científicas que respaldan a las variables analizadas; referente al primer tema de investigación (servicios



públicos), la *teoría del servicio público de León Duguit*, en la que sostiene que el Estado está encargado de proveer servicios públicos vitales para el beneficio de la sociedad. Duguit defendió que estos servicios deben entregarse de manera imparcial, sin discriminación, y con un enfoque en el bienestar general. Su doctrina tuvo un impacto significativo en el desarrollo del derecho administrativo y en la concepción contemporánea del rol de la participación del Estado en la provisión de servicios de utilidad pública (Nguyen & Donnell, 2023).

Asimismo, otra de las teorías que gana relevancia en la evaluación de los temas investigados es la *teoría de los bienes públicos de Paul Samuelson*, argumentó que los servicios públicos, tienen las características de no ser excluibles y no competidores en el ámbito del consumo, indicando que nadie puede ser excluido de su uso y que el consumo de uno no reduce la disponibilidad para otros. Del mismo modo, afirma que sé su propósito es identificar la manera más efectiva de abordar las deficiencias de las instituciones cuando la asignación de recursos no es óptima, así determinar la forma más adecuada de distribuir los servicios por parte del Estado (Cruz & Paulino, 2022).

De igual forma, se considera la *teoría de la calidad de servicio de Parasuraman, Zeitham y Berry*, se enfocan en la evaluación y el perfeccionamiento de la excelencia en la entrega de servicios se convierte en un impulsor fundamental, colaborando de manera efectiva con las organizaciones al señalar las esferas susceptibles de mejora y al idear estrategias destinadas a colmar las demandas de sus usuarios. Este enfoque se traduce en una elevación significativa de la calidad de los servicios ofrecidos, repercutiendo directamente en la satisfacción general de la población. La aplicación de esta teoría ha experimentado una adopción generalizada en el ámbito de la gestión de servicios, destacando su papel esencial en la implementación exitosa de procesos de mejora constante (Andersson et al., 2022).

Bajo el análisis de teorías científicas, se conceptualiza a la variable de servicios públicos, donde Menezes et al. (2022) refieren que son actividades llevadas a cabo por entidades públicas para atender las demandas fundamentales de la comunidad y promover el bienestar común; lo cual implica accesibilidad, calidad, transparencia y universalidad de estos servicios gubernamentales en sus tres niveles. Asimismo, Ojasalo & Kauppinen (2022) consideran que es un derecho fundamental y que deben estar disponibles sin distinción alguna entre los ciudadanos, debido a que todos deben contar con las mismas condiciones, independientemente de su capacidad económica.

Esto garantiza el acceso equitativo a los beneficios de estos servicios. Por su parte, Sonderskov & Ronning (2021) refieren que es la prestación de servicios por parte del Estado, ya sea a través de su provisión directa o mediante su supervisión y regulación. Su objetivo principal es garantizar la accesibilidad de los servicios básicos para la ciudadanía. Del mismo modo, Casalegno et al (2023) indican que estas suelen estar sujetos a regulación gubernamental para garantizar su calidad, seguridad y la respuesta inmediata. Las agencias reguladoras supervisan y controlan todo lo relacionado con la prestación de servicios, garantizando así los derechos e intereses de los consumidores.

Para evaluar los servicios públicos, se detallan las siguientes dimensiones, sustentadas por Menezes et al. (2022) quienes menciona la primera dimensión, proceso funcional, refiere a la serie de actividades organizadas que los colaboradores y las instituciones públicas realizan para cumplir con sus obligaciones en cuanto a la prestación de servicios a los usuarios. Sus indicadores son: *Necesidades del usuario*, se basa en las demandas o requerimientos que presenta el usuario en cuanto a los servicios proporcionados por el gobierno, teniendo en cuenta las funciones y los programas que este ofrece. *Satisfacción con el servicio*, que se espera es el porcentaje de contento que los usuarios tienen o esperan experimentar al interactuar con los servicios gubernamentales.

Por ejemplo; la percepción ante la capacidad de respuesta, lo que será esencial para mantener la confianza de los usuarios hacia la entidad. *Seguridad en los trámites*; se define como las medidas que las organizaciones diseñan con el fin de garantizar tanto como la confidencialidad y la autenticidad de la información, así como de los procesos utilizados en las interacciones entre los usuarios y la organización. *Capacidad técnica*; refiere a la habilidad y competencia necesarias para realizar las tareas y actividades que permitan ofrecer dichos servicios de forma efectiva y eficiente. Esta capacidad se relaciona con la disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos, financieros y de infraestructura, así como con la experiencia y la formación del personal de la entidad.

Como segunda dimensión se detalla a prestación de servicio, refiere al conjunto de actividades realizadas por el gobierno o sus agencias para satisfacer las necesidades los usuarios, simplificando y agilizando los procesos, asimismo fomentando la participación ciudadana (Menezes et al., 2022). Tiene como indicadores los siguientes: *Confianza nos indica*, es la seguridad que los usuarios tiene en cuanto a la capacidad de las instituciones públicas para cumplir con sus responsabilidades, proporcionar servicios de calidad, tomar decisiones justas y actuar de manera ética y transparente en beneficio de la sociedad. *Valoración de tasa y tarifas*; es un proceso crítico para garantizar la sostenibilidad financiera en cuanto al grado del servicio público, así como para equilibrar la capacidad de pago del usuario. Este debe darse de forma justa y transparente para asegurar la igualdad económica. *Valor de la comunicación*; para garantizar una efectiva relación entre usuario y organización, se implementan diversas estrategias y acciones, así como los sitios web, consultas en línea, atención al cliente telefónica y presencial entre otros, lo que va a garantizar que el usuario tenga acceso a información clara y confiable. *Valor de la atención*; es la accesibilidad de los usuarios en cuanto a los servicios de registros y reciban información precisa y orientación cuando la necesiten. De esta forma, brindando un servicio calidad, atendiendo de manera efectiva y amigable los intereses de los usuarios, con el fin de satisfacer sus expectativas y promover la lealtad.

Para concluir la tercera dimensión; innovación, es la creación de nuevas tecnologías, enfoques y procesos con la finalidad de mejorar la accesibilidad, accesibilidad eficiencia y efectividad en cuanto a los servicios públicos ofrecidos por la institución (Menezes et al. 2022). Sus indicadores son: *Implementación de nuevas tecnologías*; se refiere a la introducción de herramientas digitales avanzadas, la automatización de procesos, la personalización de servicios y la adopción de prácticas modernas de gestión para promocionar una experiencia más conveniente y efectiva a los usuarios. *Mejora continua de los servicios*; refiere a la constante optimización y el perfeccionamiento de los servicios gubernamentales a lo largo del tiempo con el fin de asegurar la satisfacción del usuario y brindar una experiencia positiva y brindar una experiencia positiva. *Adaptación a las necesidades cambiantes*; la capacidad de la organización para ajustar y modificar sus servicios en respuesta a las cambiantes demandas, expectativas y circunstancias de los usuarios.

Seguidamente, se presentan teorías científicas que respaldan la variable de estudio, en el cual se expone la *Teoría del Actor-Red*, el cual menciona la importancia del proceso de digitalización, así mismo de la participación de la población y el vínculo que presenta con la tecnología. Por otro lado, el autor señala que tanto las máquinas como los humanos se encuentran en un mismo plano, donde la relación entre ambos permite la realización de tareas de manera eficaz y rápida. Además, subraya que la tecnología nunca podrá reemplazar la habilidad humana, por lo tanto, resulta esencial que las personas que trabajan en diversas organizaciones se capaciten para brindar una buena calidad de servicio que consideran los intereses del usuario; por lo tanto, esta teoría proporciona un sustento teórico significativo en lo que respecta al vínculo entre la tecnología y el ser humano, dado que esta combinación de estos dos factores permite que las actividades cotidianas se realicen de forma eficiente. (Dammann et al. 2022).

Asimismo, se presenta la *teoría administrativa moderna de Pichardo Pagaza*, donde señala cuáles son las principales causas y los factores institucionales que respaldan la iniciación de reformas en el ámbito del sector público. Además de abordar las razones convencionales que sustentan este impulso reformista, el autor también destaca el avance en las tecnologías de información como un factor central que contribuye a la modernización. Del mismo modo, enfatiza que mediante el proceso de modernización, el gobierno tiene como objetivo incrementar la eficacia de la administración pública, al tiempo que fomenta la transparencia, la responsabilidad y la involucración de la ciudadanía en la gestión gubernamental (Erkut, 2020).

Así también, la *teoría de Kranzberg*, sostiene que la tecnología en sí misma no tiene una connotación positiva ni negativa, debido a que su impacto depende directamente de las personas que la utilizan; por lo tanto, desde una perspectiva institucional, puede resultar beneficiosa para las funciones gubernamentales, los usuarios de servicios digitales como para los funcionarios gubernamentales y para los usuarios de servicios digitales al permitir respuestas inmediatas a solicitudes administrativas; no obstante, el autor subraya la importancia de utilizar la tecnología de manera responsable, siempre con el fin de promover el bienestar general; en otras palabras, esta teoría enfatiza que el ser humano desempeña un papel fundamental en la forma en que utiliza la tecnología; dado que la tecnología facilita operaciones que solían ser complicadas tanto para las entidades gubernamentales como para la ciudadanía (Gesck & Leyer, 2022).

En el caso de la conceptualización de la variable gobierno digital, donde Castilla et al (2023) nos indican que es un proceso integral de transformación que implica la incorporación y el uso estratégico de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia, la transparencia y la satisfacción del cliente gubernamentales ofrecidos a la población y a las entidades. Asimismo, Martins & Veiga (2022) definen que es el uso de tecnologías dentro de los servicios gubernamentales por medio de las páginas virtuales, permite la accesibilidad de los usuarios para realizar trámites y obtener información de manera más conveniente y eficiente, minimizando los tiempo de espera como

la burocracia. Por otra parte, Kinder et al (2023) afirman que es la oportunidad para promover el bienestar de los ciudadanos al aumentar la confianza pública mediante la implementación de servicios digitales que son más accesibles y eficientes.

De esta manera, facilita el acceso a información pública a través de sitios web y otras herramientas digitales, llegando a fomentar la participación ciudadana. Para concluir, Castro & Lopes (2022) sustentan que es la transformación digital del gobierno para la ciudadanía mediante proceso que busca redefinir la forma en que el gobierno interactúa con los ciudadanos, aprovechando la tecnología para ofrecer servicios más ágiles, transparentes y centrados en el usuario, esto con el fin de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. En la actualidad, se han hecho disforzados actividades para erradicar problemas de atención, lo cual ha demandado compromiso y presupuestos, dos elementos fundamentales.

Para evaluar la variable gobierno digital, se considera lo estipulado por Castilla et al. (2023) quienes consideran las siguientes dimensiones: Acceso a la información, refiere a la capacidad con la que cuentan los usuarios al momento de obtener fácilmente datos y documentos a través de plataformas digitales, lo que facilita la participación cívica y empodera a los ciudadanos para involucrarse activamente en el proceso democrático, mejorando la eficiencia como la excelencia de los servicios que ofrece la organización estatal. Sus indicadores son: *plataforma digital*, son sistemas en línea que ofrecen acceso y gestión de servicios públicos, como trámites, pagos y consultas, de manera eficiente y conveniente para los ciudadanos, simplificando la interacción entre el gobierno y los usuarios.

*Ampliación de vías de comunicación*, refiera a la expansión de canales y plataformas digitales que el gobierno utiliza para interactuar con los ciudadanos, es decir, proporcionar una mayor variedad de opciones en línea para acceder a servicios públicos, participar en consultas y obtener información gubernamental. *Recursos y medios*, abarca todas las

herramientas, tecnologías y personal utilizado para implementar y gestionar servicios públicos, lo que facilita una entrega eficiente y aumenta la capacidad de respuesta a los usuarios. *Portales de información*; son las páginas web o plataformas que reúnen y ofrecen acceso a una amplia variedad de datos y recursos gubernamentales. Estos actúan como puntos de entrada únicos para que los usuarios obtengan información y realicen trámites relacionados con agencias del gobierno.

Como segunda dimensión; servicio al ciudadano, es un enfoque que se fundamenta en la consideración de las necesidades y expectativas de los ciudadanos; Por lo cual, implica proporcionar servicios públicos eficientes, accesibles y de calidad, así como atender sus consultas y peticiones de manera efectiva (Castilla et al., 2023). Tiene como indicadores: *Eficiencia y simplificación de trámites*; refieren a la optimización de procesos gubernamentales y la reducción de la complejidad en la realización de trámites y solicitudes por parte de los ciudadanos; de esta manera mejorando la experiencia del ciudadano al interactuar con las instituciones públicas. *Asistentes virtuales de atención al cliente*; son programas de inteligencia artificial diseñados para interactuar con los ciudadanos y proporcionar respuestas a sus preguntas y necesidades. *Información en línea*, se refiere a la facilidad de acceso y gran variedad de información que el gobierno brinda a sus usuarios a través de las plataformas digitales.

Como tercera dimensión, transparencia en la información, menciona que es un principio gubernamental, por lo tanto, toda información relevante debe ser generada y puesta a disposición del público de forma oportuna, así como en formatos de datos abiertos, con restricciones mínimas y sin limitaciones para su posterior utilización (Castilla et al., 2023). Tiene como indicadores: *Adherencia a las normas del gobierno*, se basa en los principios de transparencia, participación y colaboración por parte de las instituciones públicas, lo que implica seguir políticas y prácticas que promuevan la apertura de datos, la rendición de cuentas y la activa participación de los ciudadanos en la toma de decisiones. *Implementación de sistemas control*, es la

introducción de mecanismos y procedimientos destinados a supervisar y regular la gestión de datos y servicios electrónicos, asegurando la información, la protección de la privacidad, así como el cumplimiento de normas o regulaciones en el entorno digital. *Articulación y vinculación*, refieren a la integración y coordinación de diferentes sistemas, plataformas y entidades gubernamentales para proporcionar servicios y datos de manera eficiente y coherente.

Por último, participación del usuario, señala el compromiso que presenta el usuario en cuanto a la toma de decisiones, como también para mejorar los servicios estatales por medio de los sitios webs para cumplir con las expectativas de manera más efectiva. (Castilla et al., 2023). Tiene como indicadores: *Involucramiento en la formulación de políticas públicas*, es la participación activa de ciudadanos en el desarrollo de estrategias y normativas relacionadas con la tecnología y la administración pública. *Activación de actividades para la resolución de conflictos*; se basa en la implementación en cuanto a los procedimientos diseñados para abordar disputas y desacuerdos en cuanto a la gestión pública. *Buzón de quejas y sugerencias*; es un mecanismo donde los ciudadanos pueden presentar comentarios, críticas o recomendaciones relacionados con la excelencia y sobre todo con el funcionamiento de los servicios gubernamentales; además, este sistema facilita la retroalimentación ciudadana, lo que permite a las autoridades identificar áreas que presentan deficiencias para tomar medidas asertivas.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

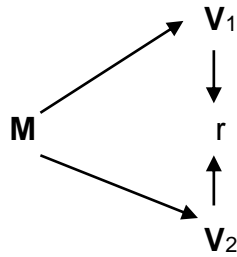
El estudio fue de tipo **básica**; donde Firdaus et al. (2021) postulan que estas investigaciones están centradas en la generación de nuevos conocimientos y teorías, sin la necesidad de tener una aplicación práctica inmediata, pero sientan las bases para estudios aplicados. En ese sentido, el estudio estuvo enfocado en explorar la realidad situacional que presenta la SUNARP – Yurimaguas a fin de obtener un mayor conocimiento sobre los temas evaluados.

De igual forma, tuvo un **enfoque cuantitativo**; en vista que se hizo uso de métodos y técnicas que facilitar la medición y cuantificación de la información que se recolecte de las variables; al mismo tiempo, permitió realizar análisis de la relación que existe entre estas. Este enfoque, es especialmente útil para identificar tendencias de la realidad situaciones de un objeto de estudio por medio del análisis estadístico (Ernest et al., 2023).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

En relación con las características del estudio, ha sido de **diseño no experimental**; porque el investigador no efectuó ninguna manipulación de las variables; en lugar de eso, solo se enfocó en analizar los fenómenos que ya han ocurrido de manera natural en la entidad, sin intervenir directamente en las variables de estudio (Ocaña & Fuster, 2021). Por otro lado, fue de **corte transversal**; debido a que la información sobre las variables fue recogida en un momento determinado; es decir, recogió del año 2023 (Churruca et al., 2021). También, presentó un nivel **descriptivo – correlacional**; porque se buscó identificar y detallar la asociación entre los temas investigados, sin establecer relaciones causales entre estas; es decir, recopilan datos mediante encuestas para proporcionar una descripción detalla de las características y comportamientos de un objetivo de estudio e identificando la existencia de correlación (Liu et al., 2023).

El esquema del diseño es el siguiente:



**M:** Muestra.

**V1:** Servicios públicos

**V2:** Gobierno digital

**r:** Relación entre las variables de investigación.

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1. Servicios públicos**

**Variable 2. Gobierno digital**

**Nota:** La evaluación de las variables se encuentra esquematizada en la tabla de operacionalización, lo cual, se encuentra en anexos.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

Son un conjunto completo de elementos o individuos que comparten atributos o cualidades específicas y se encuentran dentro de un lugar y tiempo específico; sobre las cuales se llevan a cabo las observaciones para el proceso investigativo (Ferreira et al., 2021). Por lo tanto, la población estuvo conformada por 83,554 pobladores de la ciudad de Yurimaguas, según el último censo realizado por la INEI.

- **Criterios de inclusión:** Se tomó en cuenta a los pobladores mayores de 18 años, personas que recibieron servicio de la SUNARP en línea y a los ciudadanos que emplean plataformas virtuales para realizar procesos.

asimismo, a todos los pobladores que deseen de forma voluntaria ser partícipes del estudio.

- **Criterios de exclusión:** No se consideraron a las personas que no recibieron servicios de la SUNARP y a los colaboradores de la entidad, asimismo, a los pobladores que no deseen ser parte de la investigación

### 3.3.2. Muestra

La muestra estuvo estimada por medio de la siguiente fórmula:

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

Reemplazando los valores de la ecuación: n = muestra; N = 83,554; p = (0.9); q = (0.1); e = (0.05); Z = (1.96) para el 95% de nivel de confianza.

$$n = \frac{83554(1.96)^2 * 0.9(1-0.1)}{(83554-1) * (0.05)^2 + 1.96^2 * 0.9(1-0.1)}$$

$$n = 138$$

En función con los cálculos efectuados, la muestra se conformó por 138 usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023.

### 3.3.3. Muestreo

El muestreo empleado fue probabilístico – aleatorio simple. Es considerado uno de los métodos más precisos; porque elimina sesgos y permite que todos los elementos de la población tengan la misma oportunidad de ser seleccionados, y en los cuales se aplicaron los instrumentos para el recojo de evidencias, permitiendo dar respuesta a los objetivos formulados en el estudio (Nanjundeswaraswamy & Divakar, 2021).

### 3.3.4. Unidad de análisis

Un usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Con el fin de recoger información relevante se ha empleado, la encuesta. Es una herramienta que facilita el recojo de información y opiniones de una muestra representativa de personas sobre un tema en específico; el cual consiste en una serie de preguntas tipificadas dirigidas a los encuestados, los cuales son diseñados con anterioridad a fin de que garantice la recolección de datos de buena calidad (Sukmawati, 2023).

#### **Instrumentos**

Por lo tanto, el instrumento fue el cuestionario; el cual fue de autoría propia del investigador, tomando en cuenta teorías para su estructuración. El cuestionario de servicios públicos contó con 18 ítems, distribuidos con base en sus dimensiones: proceso funcional (Enunciado 1-7), prestación de servicio (Enunciado 8-14), innovación (Enunciado 15-18). Por otro lado, el cuestionario del gobierno digital contó con 18 ítems; distribuidos bajo sus dimensiones: acceso a la información (Enunciado 1-5), servicio al ciudadano (Enunciado 6-9), transparencia en la información (Enunciado 10-14), participación del usuario (Enunciado 15-18). Además, ambos instrumentos contaron con la escala de valor de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. Los rangos de las baremaciones fueron: Bajo (18-23) medio (24-68) y alto (69-90)

#### **Validez**

Es el proceso de evaluar y garantizar la calidad de la información contenida en los instrumentos de medición empleado en una investigación para su aplicación correspondiente a los participantes seleccionados por el investigador (Ortega-Toro et al., 2019). Por lo tanto, ambos cuestionarios han sido sometidos a juicio de expertos en el tema y para el cálculo del valor de

Aiken, este debe ser mayor a 0.80 para comprobar que las interrogantes están debidamente estructuradas.

### **Confiabilidad**

Se refiere a la consistencia y estabilidad de las mediciones efectuadas en los instrumentos; es decir, el instrumento es confiable cuando produce resultados semejantes cuando se aplica en diversas ocasiones a la misma muestra. Por ende, la fiabilidad del instrumento debe tener un valor mayor a 0.75 para ser validado (Paidi, 2019).

### **3.5. Procedimientos**

En la ejecución del proyecto investigativo, en primera instancia, se solicitó la autorización informada de cada uno de los participantes que formaron parte del estudio antes de la aplicación de los instrumentos; los cuales fueron previamente diseñados por el investigador. Luego, se desarrolló la problemática, marco teórico y metodología de la investigación siguiendo las directrices establecidas por la universidad. Después, de aplicar los instrumentos, las evidencias fueron procesados por medio de software SPSS® y hojas Excel para la obtención de resultados; estos fueron presentados en tablas y gráficos para una mejor comprensión de los temas. Por último, se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones correspondiente sobre el tema evaluado.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En el proyecto investigativo, se ha empleado el método descriptivo; porque los resultados que se obtengan en el estudio fueron presentados mediante frecuencias y porcentajes; permitiendo conocer y evaluar el nivel de cada uno de los temas (Pradeep, 2019). Asimismo, se hizo uso del método inferencial; en vista que se recurrió a programas estadísticos para corroborar las hipótesis y objetivos correlacionales planteados por el investigador; al mismo tiempo, se aplicó la prueba de normalidad para determinar el tipo de estadístico que se empleará para estimar la relación entre las variables (Hariri et al., 2019).

### 3.7. Aspectos éticos

En primera instancia se contó con el consentimiento informado de los participantes; por otro lado, se tomó en cuenta las normativas APA 7<sup>ma</sup> versión para la citación apropiada del informe investigativo, a su vez se respete los derechos de autor. Por lo tanto, para el cumplimiento de los lineamientos éticos de las investigaciones científicas se consideró Código de Ética en Investigación RCU N°0340-2021-UCV.

En ese sentido, se consideró los siguientes criterios éticos: **Beneficencia**; la entidad y la población local fueron los principales beneficiarios con el desarrollo del estudio; facilitando la identificación de situaciones problemáticas específicas con respecto a los temas analizados. **No maleficencia**; el desarrollo del informe investigativo solo ha tenido fines académicos; por ende, se tomaron las precauciones necesarias para garantizar la seguridad y bienestar de los participantes del estudio. **Autonomía**; se respetó la capacidad de elección de los participantes para ejercer control sobre su participación en la investigación. **Justicia**; a través de la investigación se garantizó la equidad e imparcialidad, desde la selección de los participantes hasta el trato que reciban a la hora de aplicar los instrumentos (Fiske et al., 2019)

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Nivel de los servicios públicos*

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[18- 45]	66	48%
Medio	[46- 68]	37	27%
Alto	[69 - 90]	35	25%
Total		138	100%

**Fuente.** Elaboración propia; Cuestionario sobre servicios públicos aplicado a los colaboradores

### Interpretación

Como revela la tabla anterior, el nivel de los servicios públicos fue bajo en 48% según manifestaron 66 usuarios, asimismo, fue medio en 27% como señalaron 37 usuarios y fue alto en 25% como sostuvieron 35 usuarios. Tales resultados señalan que la entidad presenta dificultades para otorgar un adecuado servicio a sus usuarios.

**Tabla 2**

*Dimensiones de los servicios públicos*

Dimensión	Categorías	Frecuencia	% del Total	
Dimensión: Proceso funcional	Bajo	[ 6 - 15 ]	42	30%
	Medio	[ 16 - 23 ]	60	43%
	Alto	[ 24 - 30 ]	36	26%
	<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100%</b>
Dimensión: Prestación de servicio	Bajo	[ 6 - 15 ]	43	31%
	Medio	[ 16 - 23 ]	70	51%
	Alto	[ 24 - 30 ]	25	18%
	<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100%</b>
Dimensión: Innovación	Bajo	[ 6 - 15 ]	48	35%
	Medio	[ 16 - 23 ]	55	40%
	Alto	[ 24 - 30 ]	35	25%
	<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Elaboración propia; Cuestionario sobre servicios públicos aplicado a los colaboradores

### Interpretación

Los resultados de la tabla 2 muestran el nivel por dimensión de los servicios públicos, donde se encontró lo siguiente:

1. En la dimensión proceso funcional, el nivel fue medio en 43% porque el 41% de usuarios dio a conocer que la SUNARP no cuenta una adecuada tecnología para ofrecer sus servicios, 34% de usuarios indicó que a veces satisfacen sus necesidades a través de los servicios otorgados por la entidad y el 33% indicó que pocas veces estuvieron satisfechos con los servicios que recibieron.
2. En la dimensión prestación de servicio, el nivel fue medio en 51%, esto porque el 39% de usuarios indicó que a veces confían en que la SUNARP actúa de manera ética y transparente en relación con las operaciones desarrolladas, 30% demostró que en ocasiones encuentran tarifas razonables, al igual que, consideran que los precios están justificados y pocas veces la atención que reciben es eficiente y personalizada.
3. En la dimensión innovación, el nivel fue medio en 40% porque el 30% de los usuarios sostuvo que a veces percibe que la SUNARP realiza esfuerzos para mejorar la calidad de atención, asimismo, los cambios de mejora son percibidos de manera regular y la implementación de herramientas tecnológicas en los tramites se ejecuta a veces.

**Tabla 3**

*Nivel de gobierno digital*

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[18- 45]	18	13%
Medio	[46- 68]	38	28%
Alto	[69 - 90]	82	59%
Total		138	100%

**Fuente.** Elaboración propia; Cuestionario sobre el gobierno digital aplicado a los colaboradores

### Interpretación



Los datos de la tabla sostienen que el nivel de gobierno digital fue alto en 59% como indicaron 82 usuarios, medio en 28% como dieron a conocer 38 usuarios y bajo en 13% como evidenciaron 18 usuarios, lo cual indica que el gobierno digital en la entidad se viene desarrollando de manera adecuada en su mayoría.

**Tabla 4**

*Dimensiones de gobierno digital*

<b>DIMENSIÓN</b>		<b>CATEGORÍAS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>% del Total</b>
Dimensión: Acceso a la información	Bajo	[5 - 13 ]	50	36%
	Medio	[14 - 19 ]	56	41%
	Alto	[20 - 55 ]	32	23%
	<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100%</b>
Dimensión: Servicio al ciudadano	Bajo	[4 - 10 ]	40	29%
	Medio	[11 - 15 ]	44	32%
	Alto	[16 - 20 ]	54	39%
	<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100%</b>
Dimensión: Transparencia en la información	Bajo	[5 - 13 ]	42	30%
	Medio	[14 - 19 ]	37	27%
	Bajo	[20 - 55 ]	59	43%
	<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100%</b>
Dimensión: Participación del usuario	Alto	[4 - 10 ]	0	0%
	Medio	[11 - 15 ]	12.5	40%
	Bajo	[16 - 20 ]	18.75	60%
	<b>Total</b>		<b>31.25</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Elaboración propia; Cuestionario sobre el gobierno digital aplicado a los colaboradores

### **Interpretación**

El nivel de las dimensiones de la variable se talla en los siguientes párrafos a través de un análisis detallado:

1. El acceso a la información presentó un nivel medio en 41%. Este resultado ha revelado que el 38% de usuarios sostuvo que la entidad a veces responde de modo oportuno a las consultas por medio de diversos medios de comunicación, 37% afirmó que algunas veces la organización tiene a disposición recursos y medios necesarios para ofrecer un apropiado servicio y el 32% de los usuarios afirmó que a veces experimentan problemas técnicos al emplear la plataforma digital de la entidad.

2. En lo que se refiere a la dimensión servicio al ciudadano, el nivel fue alto en 39% porque el 44% de usuarios señaló que los asistentes virtuales se encuentran disponibles y accesibles cuando lo requieren, 42% aseguró que la entidad adoptó medidas para la mejora de la eficiencia en la gestión de trámites, también, la información en su mayoría se encuentra actualizada y han tenido experiencias positivas en cuanto a simplificación de requisitos y documentos necesarios.
3. En lo que respecta la transparencia en la información, el nivel fue alto en 43% porque el 51% de usuarios refirió que siente que la organización emplea sistemas de control que permiten la mejora de la calidad y confiabilidad de sus servicios, 48% indicaron que han notado mejoras en la articulación y vinculación con otras entidades gubernamentales y el 47% refirió que confían que la entidad se esfuerza por establecer relaciones efectivas para el beneficio de los usuarios, así como el monitoreo en los procedimientos y servicios otorgados por este.
4. El nivel de la participación del usuario fue alto en 60% porque el 46% los usuarios perciben que la entidad promueve la cultura de la resolución pacífica de conflictos, asimismo, han utilizado el buzón de quejas para expresar algunos problemas y sienten que la entidad valora la opinión y contribución activa de los usuarios.

#### 4.2. Resultados inferenciales

Con el propósito de poder contrastar las hipótesis, se da a conocer los siguientes resultados inferenciales.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Servicios públicos	0.072	138	0.078
Gobierno digital	0.089	138	0.010

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente.** Elaboración propia

#### Interpretación

De acuerdo con el análisis realizado mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, una herramienta estadística aplicada en conjuntos de datos con más de 50 participantes se ha concluido que la variable servicios públicos presenta una distribución normal. Este resultado se sustenta porque el valor de significancia asociado a dicha variable es superior a 0.05, donde registró un 0.078. Por otro lado, en lo que respecta a la variable gobierno digital, los resultados evidenciaron que no sigue una distribución normal. Esta afirmación se respalda porque el valor de significancia es inferior a 0.05, concretamente, se sitúa en 0.010.

En esta situación, se optó por emplear la prueba de correlación de Spearman Rho, la cual, al ser no paramétrica, posibilita realizar comparaciones sin la necesidad de asumir una distribución particular de los datos. Además, la elección de esta prueba se realiza con el objetivo de examinar de manera apropiada las relaciones entre las variables, considerando la naturaleza de su distribución.

### **Relación entre las dimensiones de los servicios públicos y el gobierno digital.**

**Tabla 6**

*Correlación entre las dimensiones de los servicios públicos y el gobierno digital*

		Gobierno digital	
Rho de Spearman	Proceso funcional	Coefficiente de correlación	,783**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	138
	Prestación de servicio	Coefficiente de correlación	,816**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	138
Innovación	Coefficiente de correlación	,808**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	138	

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

**Fuente.** Elaboración propia

## **Interpretación**

En el análisis realizado, se observa que el valor de significancia bilateral es de 0.000, lo que revela la presencia de una relación altamente significativa entre el proceso funcional y el ámbito del gobierno digital, señalando la existencia de una relación estadística entre estos elementos. Asimismo, se destaca que el coeficiente de correlación de Spearman calculado es de 0.783, evidenciando una correlación positiva alta, indicando que a medida que el proceso funcional aumenta, el gobierno digital tiende a hacerlo de manera consistente. Además, señala la idea de que un proceso funcional sólido está asociado positivamente con un mayor desarrollo y eficacia en las prácticas de gobierno digital.

Del mismo modo, en el análisis realizado, se ha obtenido una significancia de 0.000, lo que evidencia la presencia de una relación significativa entre la prestación de servicios y el gobierno digital, sosteniendo que, la calidad de los servicios prestados guarda relación sustancial con la eficacia del gobierno digital. Asimismo, se ha calculado un coeficiente de correlación de Spearman de 0.816, siendo este, una correlación positiva alta. Este resultado muestra que, a medida que la prestación de servicios aumenta, el gobierno digital tiende a seguir una tendencia positiva.

También, se observó que el valor de significancia bilateral es 0.000, indicando que, existe una relación significativa entre la innovación y el gobierno digital. Del mismo modo, se ha calculado el coeficiente de correlación de Spearman entre estas dos variables, revelando un valor positivo alto en 0.808, sosteniendo que, si la innovación se presenta de manera frecuente en la entidad, entonces, el gobierno digital será efectivo y eficaz.

## **Relación entre los servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.**

### **Tabla 7**

*Correlación entre los servicios públicos y gobierno digital*

---

Gobierno digital

---

Rho de Spearman	Servicios públicos	Coefficiente de correlación	,862**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	138

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

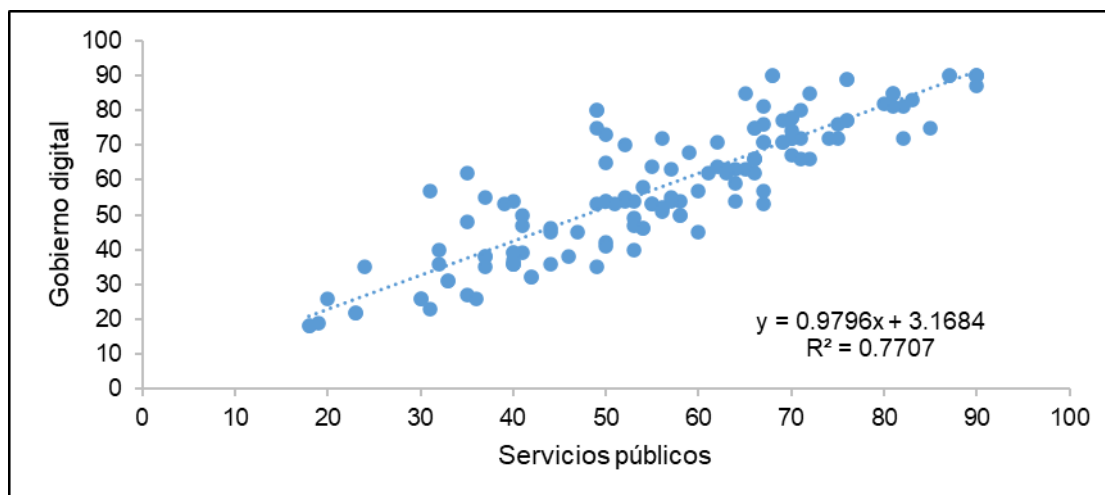
**Fuente.** Elaboración propia

### Interpretación

En el análisis ejecutado, se observó que el valor de significancia bilateral es de 0.000, lo cual revela una relación significativa entre los servicios públicos y el gobierno digital, sugiriendo que existe relación estadísticamente relevante entre ambos temas que fueron objeto de estudio. De igual forma, se ha calculado el coeficiente de correlación de Spearman, el cual arrojó un valor de 0.862. Esta cifra denota una correlación positiva de alta entre estas. En otras palabras, la fortaleza y dirección de la relación entre los servicios públicos y el gobierno digital se manifiestan de manera notoria, indicando una asociación positiva. Por otro lado, refuerza la idea de que la implementación de servicios públicos está favorecida por el desarrollo del gobierno digital.

### Figura 1

*Regresión lineal gobierno digital y servicios digitales*



**Fuente.** Elaboración propia, sobre la base de datos obtenidos de los cuestionarios; SPSS27

### Interpretación

La figura evidencia que el coeficiente de determinación  $R^2$  es igual a 0.7707, lo que indica que alrededor del 77.07% de las acciones ejecutadas en el gobierno digital puede ser comprendida a través de la influencia de los servicios digitales. En otras palabras, existe una correlación del 77.07% entre la mejora de los servicios digitales y el aumento en la efectividad del gobierno digital. Este valor indica que la calidad y desarrollo de los servicios digitales desempeñan un papel crucial en explicar y prever el rendimiento del gobierno digital, destacando la importancia de enfocarse en el fortalecimiento y evolución de estos servicios para lograr mejoras sustanciales en la administración gubernamental en el entorno digital.

## V. DISCUSIÓN

La investigación se desarrolló con el fin de determinar la relación entre los servicios públicos y gobierno digital en la superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023, por lo tanto, con el fin de abordar este objetivo de investigación, el investigador desarrolló y aplicó dos cuestionarios diseñados específicamente para evaluar los dos temas en cuestión; además, para el diseño de los cuestionarios y el análisis de los resultados, se consideraron las aportaciones teóricas proporcionadas por Menezes et al. (2022) y Castilla et al. (2023); de modo que, la metodología empleada en este estudio permitió la recopilación de información valiosa acerca de la percepción de los 138 usuarios de la SUNARP en Yurimaguas; en cuanto a los servicios públicos y el gobierno regional, con el fin de responder el objetivo general.

En cuanto al objetivo general se determinó la relación entre los servicios públicos y gobierno digital en la superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas, donde el análisis estadístico evidenció p- valor de 0.000, respaldado con un coeficiente de Rho Spearman de 0.862, esta cifra refleja una correlación positiva alta entre los temas analizados, de modo que este hallazgo no solo refuerza la idea de que la implementación de servicios públicos se ve favorecida por el desarrollo del gobierno digital, sino que también subraya la importancia de este último en el contexto de la administración pública; es decir, que la modernización y la inversión en tecnologías digitales en el ámbito gubernamental puede tener un impacto positivo y cuantificable tanto en la eficiencia como en la eficacia de los servicios estatales.

Por otro lado, estos resultados guardan semejanza con el trabajo científico de Arbaiza et al. (2023), quienes revelaron una correlación positiva entre ambos componentes estudiados (servicios públicos y gobierno digital), respaldado por un valor p- 0.000 y un rho 0.721, de modo que en sus resultados indicaron que los servicios gubernamentales experimentaron un cambio significativo en respuesta a una coyuntura específica; es decir, que al abordar las debilidades y fortalezas referente a la comunicación y accesibilidad de los servicios públicos en línea se convierte en un factor clave para asegurar un gobierno digital efectivo y satisfactorios para los ciudadanos. En el caso de Yasir et al. (2020), su investigación presenta concordancia con el resultado obtenido, dado que

concluyeron que existe relación significativa con un valor de 0.000, entre las dos variables en análisis ; en otras palabras, su estudio también destacó que el avance que tecnológico ha impulsado la implementación de nuevas estrategias destinadas a brindar servicios de manera más eficiente a los usuarios.

Asimismo, dichos resultados presentan analógica con el sustento teórico del servicio público de León Duguit, respaldada por Nguyen & Donnell (2023), donde esta teoría sostiene la idea de que el estado tiene la responsabilidad de proporcionar un servicio que beneficia a la sociedad en su conjunto, es decir, para garantizar que los servicios públicos sean efectivos y eficientes, el gobierno debe llevar una gestión adecuada y eficiente, de este modo satisfacer las necesidades de la población. Estas comparaciones permiten señalar que, en un mundo cada vez más digitalizado, la excelencia en cuanto a los servicios estatales se convierte en un factor indispensable tanto para la satisfacción como el bienestar de la comunidad, dado que afecta directamente a su experiencia al interactuar con el gobierno y acceder a los servicios esenciales que este proporciona.

De acuerdo con, el primer objetivo específico se evaluó el nivel de los servicios públicos, donde es bajo en un 48%, medio en un 27% y alto en un 25%, estos datos reflejan que la organización enfrenta dificultades significativas en la prestación de servicios a sus usuarios; además respecto a la dimensión del proceso funcional, los usuarios resaltaron la falta de tecnologías adecuada en la SUNARP para ofrecer sus servicios de manera óptima; en cuanto a la dimensión de la prestación de servicios, los usuarios manifestaron que no confían en la organización en términos de ética y transparencia en sus operaciones, lo que ocasionalmente resulta en la percepción de tarifas poco razonables; además, en la dimensión de la innovación, los usuarios indicaron que la implementación de herramientas tecnológicas en los trámites solo ocurre en ocasiones; esto significa, que cuando la organización toma medidas para mejorar la calidad de sus servicios, logra tomar decisiones acertadas que pueden satisfacer de manera más efectiva las necesidades y expectativas de los usuarios en el futuro.

El resultado del objetivo 1, presentan similitud con el trabajo de Ahmad et al. (2021), quienes indicaron que los servicios públicos se sitúan en un nivel regular; esto se debe a que uno de los principales obstáculos identificados es la falta de



confianza en los procesos digitales por parte de la población; donde la mayoría de los usuarios considera que las actividades realizadas a través de plataformas digitales no son completamente transparentes, lo que genera escepticismo y dudas sobre la seguridad e integridad de sus datos personales. Asimismo, la investigación desarrollada por Támara & Espinoza (2023) guardan semejanza con el primer objetivo del estudio, debido a que concluyeron que los servicios públicos se encuentran en un nivel regular; donde el 30% de los usuarios manifestaron que los servicios web no están completamente adaptados a sus necesidades y preferencias ciudadanas; en otras palabras, las organizaciones pueden mejorar el funcionamiento efectivo de sus portales digitales mediante el desarrollo de estrategias apropiadas.

Por otro lado, el resultado tiene parecido con la teoría de la calidad de servicio de Parasuraman, debido a que permite a las agencias gubernamentales analizar cuáles son los departamentos de mejora en la entrega de servicios digitales, es decir, en un entorno gubernamental en constante evolución, es esencial que las organizaciones, se ajusten a las cambiantes expectativas o intereses de los usuarios, de este modo las entidades puedan buscar formas creativas, para mejorar tanto la excelencia como la efectividad de los servicios digitales, lo que a su vez puede llevar a la implementación de prácticas más avanzadas; En este sentido, al desarrollar las comparaciones, se apliquen estrategias apropiadas para abordar y fortalecer la confianza en los servicios públicos; lo cual no solo implica la adaptación, sino también la capacidad de anticiparse y ofrecer respuestas eficientes ante los desafíos que surgen en el contexto de la globalización, que presenta nuevos retos, incluyendo las expectativas de la población en lo que respecta a la entrega de servicios.

De acuerdo con, el segundo objetivo se conoció el nivel del gobierno regional, donde el nivel es alto en un 59%, nivel medio con un 28%, mientras bajo en un 13%, esto refleja una tendencia positiva en el desarrollo del gobierno digital en la entidad, debido a que la mayoría de los usuarios perciben que se está llevando a cabo de manera adecuada; sin embargo, en cuanto a la dimensión de acceso a la información, los usuarios expresaron que la entidad responde ocasionalmente de manera oportuna a las consultas a través de diversos medios de comunicación,

con un nivel positivo; por otro lado, en cuanto al servicio al ciudadano, los colaboradores están satisfechos, ya que los asistentes virtuales se encuentran disponibles y accesibles cuando los necesitan, y han destacado sus experiencias positivas en la simplificación de requisitos y documentos necesarios.

Asimismo, continuando con el párrafo anterior, en la dimensión de transparencia en la información, los usuarios señalaron que perciben que la entidad gubernamental utiliza sistemas de control que mejoran la confiabilidad en los servicios que ofrece. Por último, en lo que respecta a la dimensión de participación del usuario, se ha alcanzado un nivel de satisfacción notable, debido a que muchos usuarios perciben que la organización fomenta una cultura positiva en cuanto a la solución pacífica de disputas; eso indica que, el gobierno digital desempeñan un papel importante para que una entidad gubernamental logre ofrecer servicios públicos adecuados.

Por otro lado, el segundo objetivo tiene parecido con el resultado del estudio de; Popovych et al. (2021), quienes mencionaron que el grado de gobierno digital se encuentra en un nivel bueno; esto se debe a que los usuarios están satisfechos con los servicios públicos ofrecidos a través de los portales gubernamentales, en un 58%; además en las transacciones realizadas a través de estos portales, indicaron un nivel alto de satisfacción con un 59%, lo que sugiere que las operaciones en línea son efectivas y eficientes. Algo semejante ocurre en el estudio de Alfonso & Olcay (2022), donde su investigación arrojó resultados poco similares, enfatizando que la existe un nivel regular en cuanto a segunda variable; debido a que el 60% de los usuarios expresó insatisfacción y consideró que las plataformas gubernamentales eran deficientes en cuanto a su capacidad para cumplir con sus funciones de manera efectiva; además, el 40% mencionó que no considera segura la fuente de información utilizada en el portal.

De igual modo, el estudio es parecido con la teoría de Kranzberg, sustentada por Gesk & Leyer (2022), esta teoría plantea la idea de que la tecnología va más allá de ser simplemente un producto o una herramienta aislada; en cambio, está profundamente influenciada y moldeada por una amalgama de factores sociales, culturales, políticos y económicos, donde el autor subraya la noción de que la tecnología posee un poder transformador, capaz de desencadenar cambios imprevistos en la sociedad. Por lo tanto, esto implica que las tecnologías digitales

utilizadas en la administración pública pueden tener tanto efectos positivos como negativos en la sociedad y en la eficacia del gobierno; es decir, las soluciones tecnológicas deben ser diseñadas teniendo en cuenta la cultura y las necesidades específicas de la sociedad a la que sirven. Las contrastaciones, destacan la importancia del gobierno digital al desempeñar un papel fundamental con e fin de garantizar una buena calidad de servicios y eficiencia de los procesos gubernamentales, esta contribución resulta esencial para lograr una administración satisfactoria y eficaz en beneficio de la sociedad.

De acuerdo con, el tercer objetivo se determinó la relación entre los servicios públicos y el gobierno digital, donde la dimensión proceso funcional, según los datos científicos encontraron una correlación de Spearman de 0.783 (positiva fuerte) y p- valor de 0.000; por otro lado, se evidenció una relación positiva alta entre la prestación de servicio y el gobierno digital con un Rho de 0.816 y valor de significancia de 0.000; así también, la dimensión innovación presentó una relación positiva con la gestión digital, dado que presentó un coeficiente de 0.808 y un p-valor de 0.000; estos resultados permitieron aceptar la hipótesis alterna; es decir, los componentes de los servicios públicos demuestran que a medida que se optimiza la gestión, el gobierno digital tiende a avanzar, lo que tiene un efecto positivo en la prestación de servicios públicos.

El resultado obtenido se asemeja con el trabajo científico de Villalobos (2023), debido a que concluyó de que el las variables se relacionan significativamente con un p- valor 0.000; además reveló un nivel medio – bajo, en cuanto al gobierno digital, esto a causa de que, el 70% de los usuarios indicaron que la organización no brinda suficiente confianza; a causa de que, el 90% asevera que los sistemas no son fiables y que no cumplen con sus expectativas. Por otro lado, Alvarado et al. (2019) encontraron resultados que guardan similitud con los hallazgos de este estudio, debido a que señalaron un p- valor de 0.000, indicando una fuerte relación entre la percepción de los usuarios sobre el estado del gobierno digital; sin embargo, no estado las instituciones gubernamentales lo utilizan de manera adecuada, dado que algunas de ellas no publican ni actualizan de forma constante la información generada por sus áreas de administración, lo que limita la capacidad de ofrecer un servicio adecuado.

Asimismo, el resultado 3, se asemeja con la teoría del Actor- Red, debido a que enfatiza la importancia del proceso de digitalización y el involucramiento de los ciudadanos en cuanto a su relación con la tecnología; además, la teoría subraya que la tecnología nunca podrá reemplazar completamente la habilidad humana; por lo tanto, resulta esencial que las personas que trabajan en organizaciones gubernamentales se capaciten de manera adecuada para ofrecer una excelente calidad en cuanto al servicio y así cumplir con las expectativas de la ciudadanía; es decir, esta teoría enfatiza la necesidad imperante de comprender cómo la tecnología puede potenciar las habilidades humanas como la prestación de servicios en el entorno del gobierno digital, en el cual destaca la importancia de una formación continua y de una adaptación constante a medida que la tecnología evoluciona.

Por otra parte, es esencial reconocer que el progreso de los servicios digitales cumple un rol primordial al analizar y prever el triunfo de la administración gubernamental en la era digital; en este sentido, se resalta la imperante necesidad de que la entidad se enfoque de manera decidida en la mejora continua y el desarrollo ininterrumpido de estos servicios si realmente aspira a lograr mejoras significativas en la administración gubernamental en el contexto digital.

En último término, es imperativo destacar que la investigación exhibió notables fortalezas que la consolidaron como un aporte significativo al ámbito de estudio abordado. Al centrarse en un tema actual y relevante, la investigación no solo respondió a la demanda de conocimientos en ese campo, sino que también logró generar nuevas perspectivas e información valiosa que enriquecerá futuras indagaciones. No obstante, es necesario reconocer que el estudio no estuvo exento de desafíos y limitaciones inherentes a la naturaleza de la investigación. Entre las limitaciones más destacadas se encuentran las restricciones de tiempo y los recursos disponibles para llevar a cabo el trabajo de manera exhaustiva. Estos factores pudieron influir en la amplitud y profundidad del análisis, así como en la extensión y alcance de las conclusiones alcanzadas. A pesar de estas limitaciones, la investigación sienta las bases para futuras exploraciones en el área, destacando la importancia de abordar no solo los logros, sino también los desafíos enfrentados durante el proceso investigativo. En última instancia, este trabajo contribuye a la comprensión y avance del conocimiento en el campo.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre los servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, dado que, el coeficiente de correlación fue positiva alta en 0.862 con una significancia igual a 0.000. Por lo tanto, el nivel de influencia entre las variables es del 77.07%, es decir, a medida que se otorguen servicios públicos de calidad, el gobierno digital tendrá óptimos resultados.
  
- 6.2. El nivel de los servicios públicos fue bajo en 48% porque los usuarios señalaron deficiencias tecnológicas en la SUNARP, afectando la calidad de sus servicios, y expresaron insatisfacción frecuente con la atención recibida. Asimismo, en ocasiones, se nota que la entidad se esfuerza por mejorar la calidad de atención, aunque los cambios y la implementación de herramientas tecnológicas en los trámites ocurren de forma intermitente.
  
- 6.3. El nivel de gobierno digital fue alto en 59%, debido a que, la entidad atiende de manera pronta consultas a través de diversos canales, contando a veces con los recursos necesarios, pero también enfrenta problemas técnicos en su plataforma digital. Del mismo modo, la percepción es positiva respecto a los sistemas de control, destacando mejoras en la calidad de servicio y la colaboración con entidades gubernamentales.
  
- 6.4. Existe relación significativa entre las dimensiones de los servicios públicos y el gobierno digital, por cuanto, la correlación de Rho de Spearman para la dimensión proceso funcional fue 0.783, prestación de servicio (0.816) e innovación (0.808), calificados como positiva alta y una significancia general de 0.000. Estos datos revelaron que, si los servicios públicos se otorgan con eficiencia, el gobierno digital se verá favorecido.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al jefe de la SUNARP, impulsar iniciativas para fortalecer la presencia digital en la entidad, facilitando el acceso en línea a servicios y trámites. Esto podría incluir la aplicación de plataformas electrónicas más amigables, interfaces intuitivas y servicios en línea adicionales para aumentar la eficiencia y comodidad de los usuarios. De igual modo, involucrar a los usuarios en la toma de decisiones y recopilar sus opiniones sobre los servicios y procesos digitales.
  
- 7.2. A los trabajadores, desarrollar un plan estratégico a largo plazo para la integración y actualización tecnológica en la organización. Este plan debe incluir un cronograma claro para la implementación de nuevas tecnologías, asegurando una transición suave y minimizando interrupciones en los servicios. Asimismo, deben asignar recursos adecuados para garantizar una implementación exitosa y sostenible a lo largo del tiempo.
  
- 7.3. Al jefe del área de sistemas, establecer un canal de soporte técnico especializado para atender las consultas y problemas que los usuarios puedan encontrar en la plataforma digital. Este servicio puede ofrecer asistencia en tiempo real a través de chat en línea o proporcionar un número de teléfono específico para consultas técnicas. La rápida resolución de problemas técnicos contribuirá en la satisfacción del usuario.
  
- 7.4. Al jefe de la SUNARP, priorizar la mejora y expansión de los servicios en línea, facilitando el acceso digital a la información y los trámites registrales. De igual modo, impulsar prácticas innovadoras en la gestión, como la adopción de nuevas tecnologías, desarrollo de aplicaciones móviles y la integración de soluciones digitales para simplificar procesos.

## REFERENCIAS

- Ahmad, N., Waqas, M., & Zhang, X. (2021). Public Sector Employee Perspective towards Adoption of E-Government in Pakistan: A Proposed Research Agenda. *Data and Information Management*, 5(1), 119–124. <https://doi.org/10.2478/DIM-2020-0029>
- Alfonso, W., & Olcay, E. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: evaluación de los servicios. *Escritura y Pensamiento*, 21(43), 175–190. <https://doi.org/10.15381/escrypensam.v21i43.22792>
- Alvarado, P., Cevallos, P., Moran, E., & Preciado, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(2), 100–116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Andersson, C., Hallin, A., & Ivory, C. (2022). Unpacking the digitalisation of public services: Configuring work during automation in local government. *Government Information Quarterly*, 39(1), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101662>
- Arbaiza, K., Tarrillo, M., Fernández, G., & Rojas, M. (2023). Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: una Revisión Literaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 3620–3642. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5602](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5602)
- Casalegno, C., Civera, C., Cortese, D., & Zardini, A. (2023). In search of the enabling factors for public services resilience: A multidisciplinary and configurational approach. *Journal of Innovation & Knowledge*, 8(1), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100337>
- Castilla, R., Pacheco, A., & Franco, J. (2023). Digital government: Mobile applications and their impact on access to public information. *SoftwareX*, 22(1), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.softx.2023.101382>
- Castro, C., & Lopes, C. (2022). Digital government and sustainable development. *Journal of the Knowledge Economy*, 13(2), 880–903. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00749-2>
- Churampi-Cangalaya, R. L., Inga-ávila, M. F., Huamán-Pérez, F., Peña-Rojas, A. C., Churampi-Cangalaya, J. J., & Ulloa-Ni-Nahuaman, J. (2023). Digital government, institutional development and public higher education.

- International Journal of Data and Network Science*, 7(2), 865–872.  
<https://doi.org/10.5267/J.IJDNS.2023.1.002>
- Churruca, K., Ludlow, K., Wu, W., Gibbons, K., Nguyen, H. M., Ellis, L. A., & Braithwaite, J. (2021). A scoping review of Q-methodology in healthcare research. *BMC Medical Research Methodology*, 21(1), 1–17.  
<https://doi.org/10.1186/S12874-021-01309-7>
- Cruz, S. S., & Paulino, S. R. (2022). Experiences of innovation in public services for sustainable urban mobility. *Journal of Urban Management*, 11(1), 108–122. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.10.003>
- Dammann, F., Eichenmüller, C., & Glasze, G. (2022). Geographies of “digital governmentality”: Platform-based governing through adaptive environments. *Digital Geography and Society*, 3(1), 1–10.  
<https://doi.org/10.1016/j.diggeo.2022.100034>
- Dobrolyubova, E. (2021). Measuring Outcomes of Digital Transformation in Public Administration: Literature Review and Possible Steps Forward. *The Nispacee Journal of Public Administration and Policy*, 16(1), 61–86.  
<https://doi.org/10.2478/nispa-2021-0003>
- Erkut, B. (2020). From digital government to digital governance: Are we there yet? *Sustainability*, 12(3), 1–13. <https://doi.org/10.3390/su12030860>
- Ernest, N., Fonkem, N., & Jude, S. (2023). Qualitative Research Methodology in Social Sciences. *International Journal of Scientific Research and Management*, 11(9), 1431–1445. <https://doi.org/10.18535/ijstrm/v11i09.sh01>
- Ferreira, M., Marques, A., & Gomes, P. V. (2021). Individual resilience interventions: A systematic review in adult population samples over the last decade. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(14), 1–17. <https://doi.org/10.3390/IJERPH18147564/S1>
- Firdaus, A., Caniago, F., & Zulfadilla, Z. (2021). Research Methodology : Types in the New Perspective. *Manazhim*, 3(1), 1–15.  
<https://doi.org/10.36088/manazhim.v3i1.903>
- Fiske, A., Henningsen, P., & Buyx, A. (2019). Your robot therapist will see you now: Ethical implications of embodied artificial intelligence in psychiatry, psychology, and psychotherapy. *Journal of Medical Internet Research*, 21(5), 1–12. <https://doi.org/10.2196/13216>



- Gesk, T. S., & Leyer, M. (2022). Artificial intelligence in public services: When and why citizens accept its usage. *Government Information Quarterly*, 39(3), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101704>
- Hariguna, T., & Ruangkanjanases, A. (2021). Public Behavior as an Output of E-Government Service: The Role of New Technology Integrated in E-Government and Antecedent of Relationship Quality. *Sustainability*, 13, 1–20. <https://doi.org/10.3390/su13137464>
- Hariri, R. H., Fredericks, E. M., & Bowers, K. M. (2019). Uncertainty in big data analytics: survey, opportunities, and challenges. *Journal of Big Data*, 6(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/S40537-019-0206-3/TABLES/2>
- Huerta, O. (2021). La era digital en la inscripción registral y publicidad registral. *Lucerna Iuris et Investigatio*, 0(1), 7–28. <https://doi.org/10.15381/lucerna.v0i1.18372>
- Kalesnikaite, V., Neshkova, M. I., & Ganapati, S. (2023). Parsing the impact of E-government on bureaucratic corruption. *Governance*, 36(3), 827–842. <https://doi.org/10.1111/GOVE.12707>
- Kinder, T., Stenvall, J., Koskimies, E., Webb, H., & Janenova, S. (2023). Local public services and the ethical deployment of artificial intelligence. *Government Information Quarterly*, 40(4), 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101865>
- Liu, J., Guo, X., & Song, Y. (2023). A new interpretation of scientific collaboration patterns from the perspective of symbiosis: An investigation for long-term collaboration in publications. *Journal of Informetrics*, 17(1), 101–132. <https://doi.org/10.1016/j.joi.2022.101372>
- Martins, J., & Veiga, L. G. (2022). Digital government as a business facilitator. *Information Economics and Policy*, 60(1), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.infoecopol.2022.100990>
- Menezes, V. G., Pedrosa, G. V., da Silva, M. P. P., & Figueiredo, R. M. d. C. (2022). Evaluation of public services considering the expectations of users—A systematic literature review. *Information (Switzerland)*, 13(4), 1–13. <https://doi.org/10.3390/info13040162>
- Nanjundeswaraswamy, T., & Divakar, S. (2021). Determination of sample size and sampling methods in applied research. *Proceedings on Engineering Sciences*,

3(1), 25–32. <https://doi.org/10.24874/PES03.01.003>

- Nguyen, H. N., & Donnell, C. O. (2023). Estimating the cost efficiency of public service providers in the presence of demand uncertainty. *European Journal of Operational Research*, 309(3), 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2023.02.020>
- Ocaña, Y., & Fuster, Y. (2021). The bibliographical review as a research methodology. *Revista Tempos e Espaços Em Educação*, 14(33), 12–31. <https://doi.org/10.20952/revtee.v14i33.15614>
- Ojasalo, J., & Kauppinen, S. (2022). Public value in public service ecosystems. *Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing*, 00(00), 1–29. <https://doi.org/10.1080/10495142.2022.2133063>
- Ortega-Toro, E., García-Angulo, A., Giménez-Egido, J. M., García-Angulo, F. J., & Palao, J. M. (2019). Design, validation, and reliability of an observation instrument for technical and tactical actions of the offense phase in soccer. *Frontiers in Psychology*, 10(1), 1–9. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2019.00022/BIBTEX>
- Paidi, M. (2019). TPACK observation instrument: development, validation, and reliability. *Journal of Physics: Conference Series*, 1241(1), 1–7. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1241/1/012029>
- Patiño, I. (2022). E government: dimensions attended in local governments in latin america case of Mexico. *Journal of Management and Science*, 12(2), 81–91. <https://doi.org/10.26524/JMS.12.34>
- Popovych, V., Shcherbyna, S., Barshatska, H., & Baluchina, O. (2021). E-government Potential in Social Service Delivery: Regional Context. *SHS Web of Conferences*, 100, 04003. <https://doi.org/10.1051/SHSCONF/202110004003>
- Pradeep, M. (2019). Legal research- descriptive analysis on doctrinal methodology. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences (IJMTS)*, 4(2), 95–103. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.3564954>
- Ramirez-Madrid, J. P., Escobar-Sierra, M., Lans-Vargas, I., & Montes Hincapie, J. M. (2022). Government influence on e-government adoption by citizens in Colombia: Empirical evidence in a Latin American context. *PLOS ONE*, 17(2), 1–22. <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0264495>

- Skierka, I. (2023). When shutdown is no option: Identifying the notion of the digital government continuity paradox in Estonia's eID crisis. *Government Information Quarterly*, 40(1), 1–12. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2022.101781>
- Sonderskov, M., & Ronning, R. (2021). Public service logic: An appropriate recipe for improving serviceness in the public sector? *Administrative Sciences*, 11(3), 1–15. <https://doi.org/10.3390/admsci11030064>
- Sukmawati, S. (2023). Development of quality instruments and data collection techniques. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran Guru Sekolah Dasar (JPPGuseda)*, 6(1), 119–124. <https://doi.org/10.55215/JPPGUSEDA.V6I1.7527>
- Támara, S., & Espinoza, W. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 8(1), 18–34. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>
- Ticu, D. (2021). New tendencies in public administration: from the new public management (NPM) and new governance (NG) to e-government. *MATEC Web of Conferences*, 342(1), 1–8. <https://doi.org/10.1051/matecconf/202134208002>
- Villalobos, O. (2023). Gobierno electrónico, la solución a la lucha contra la corrupción: revisión sistemática. *Comuni@cción*, 14(2), 161–172. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.14.2.832>
- Yasir, A., Hu, X., Ahmad, M., Rauf, A., Shi, J., & Ali, N. (2020). Modeling impact of word of mouth and E-Government on online social presence during COVID-19 outbreak: A multi-mediation approach. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1), 1–21. <https://doi.org/10.3390/ijerph17082954>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título. Servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos										
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> P1. ¿Cuál es el nivel de los servicios públicos? P2. ¿Cuál es el nivel del gobierno digital? P3. ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de los servicios públicos y el gobierno digital?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre los servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> O1. Evaluar el nivel de los servicios públicos. O2. Conocer el nivel del gobierno digital. O3. Identificar la relación entre las dimensiones de los servicios públicos y el gobierno digital.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre los servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel de los servicios públicos, es alto. H2: El nivel del gobierno digital, es alto. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de los servicios públicos y gobierno.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>										
<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>											
<p>Diseño no experimental – corte transversal.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 &lt;--&gt;  r  V2             </pre> </div> <p>M: Muestra. V1: Servicios públicos V2: Gobierno digital r: Relación entre las variables de investigación.</p>	<p><b>Población</b> Estuvo conformada por 83,554 pobladores de la ciudad de Yurimaguas, según el último censo realizado por la INEI.</p> <p><b>Muestra</b> Estuvo conformada por 138 usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Servicios públicos</td> <td>Proceso funcional</td> </tr> <tr> <td>Prestación de servicio</td> </tr> <tr> <td>Innovación</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Gobierno digital</td> <td>Acceso a la información</td> </tr> <tr> <td>Servicio al ciudadano</td> </tr> <tr> <td>Transparencia en la información</td> </tr> <tr> <td>Participación del usuario</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Servicios públicos	Proceso funcional	Prestación de servicio	Innovación	Gobierno digital	Acceso a la información	Servicio al ciudadano	Transparencia en la información
Variables	Dimensiones												
Servicios públicos	Proceso funcional												
	Prestación de servicio												
	Innovación												
Gobierno digital	Acceso a la información												
	Servicio al ciudadano												
	Transparencia en la información												
	Participación del usuario												

## Anexo 2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Servicios públicos	Son actividades llevadas a cabo por entidades gubernamentales para satisfacer las necesidades básicas de la sociedad y promover el bienestar común; lo cual implica accesibilidad, calidad, transparencia y universalidad de estos servicios gubernamentales en sus tres niveles (Menezes et al., 2022)	Los servicios públicos fueron evaluados por medio de un cuestionario; el cual estuvo diseñado basado en sus dimensiones: proceso funcional, prevención de servicio, innovación.	Proceso funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades del usuario</li> <li>- Satisfacción con el servicio</li> <li>- Seguridad en los trámites</li> <li>- Capacidad técnica</li> </ul>	Ordinal
			Prestación de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Valoración de tasa y tarifas</li> <li>- Valor de la comunicación</li> <li>- Valor de la atención</li> </ul>	
			Innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de nuevas tecnologías</li> <li>- Mejora continua de los servicios</li> <li>- Adaptación de las necesidades cambiantes</li> </ul>	
Gobierno digital	Es un proceso integral de transformación que implica la incorporación y el uso estratégico de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios gubernamentales ofrecidos a los ciudadanos y las empresas (Castilla et al., 2023)	El gobierno digital ha sido evaluado a través de un cuestionario; el cual ha sido elaborado bajo sus dimensiones: acceso a la información, servicio al ciudadano, transparencia a la información, participación del usuario.	Acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma digital</li> <li>- Ampliación de las vías de comunicación</li> <li>- Recursos y medios</li> <li>- Portales de la información</li> </ul>	Ordinal
			Servicio al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia y simplificación de los trámites</li> <li>- Asistentes virtuales de atención al cliente</li> <li>- Información en línea</li> </ul>	
			Transparencia en la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adherencia a las normas del gobierno</li> <li>- Implementación de sistema de control</li> <li>- Articulación y vinculación</li> </ul>	
			Participación del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Involucramiento en la formulación de políticas públicas</li> <li>- Activación de actividades para la resolución de conflictos</li> <li>- Buzón de quejas y sugerencias</li> </ul>	

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Cuestionario – Servicios públicos

#### INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, el presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de los servicios públicos en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023.

Este cuestionario tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS, y utilizados para fines exclusivamente académicos, por lo que le solicitamos SINCERIDAD, asimismo, agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas en el siguiente cuestionario.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

**Variable I:** Servicios públicos

Teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

	<b>Escala</b>
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

<b>Item N°</b>	<b>Servicios públicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Proceso funcional</b>					
<b>1</b>	Siente que la SUNARP ofrece los servicios que mejor satisfacen sus necesidades					
<b>2</b>	La superintendencia tiene la capacidad para satisfacer sus demandas en términos de servicios.					
<b>3</b>	Estás satisfecho con los servicios que ofrece la					

	SUNARP					
4	Confía en que los trámites realizados en la SUNARP se gestionan de manera segura y legal					
5	Considera que la SUNARP utiliza tecnología avanzada para mejorar sus servicios					
6	Ha tenido problemas técnicos al utilizar los servicios en línea de la SUNARP					
	<b>Prestación de servicio</b>					
7	Confía en que la información proporcionada por la organización es confiable					
8	Confía de que la SUNARP actúa de manera ética y transparente en sus operaciones					
9	Encuentra que las tarifas de la SUNARP son razonables en comparación con otros servicios similares.					
10	Considera que los precios de los servicios de la SUNARP están justificados por la calidad y eficiencia de los trámites					
11	Considera efectiva la comunicación de la SUNARP en cuanto a cambios en políticas y procedimientos					
12	La atención personalizada que recibe de la SUNARP es eficiente.					
	<b>Innovación</b>					
13	Ha notado la implementación de nuevas herramientas tecnológicas en los trámites de la SUNARP					
14	Siente que la SUNARP aprovecha las tecnologías digitales para simplificar los procesos y mejorar la accesibilidad					
15	Ha notado cambios de mejora en los servicios de la SUNARP como resultado de sus sugerencias o quejas					
16	Siente que la SUNARP se esfuerza constantemente por mejorar la calidad de atención al cliente					
17	la SUNARP se ajusta a las cambiantes demandas y expectativas de los usuarios					
18	Considera que la SUNARP está preparada para enfrentar los desafíos actuales y futuros que puedan surgir					

**¡Gracias por su participación!**



#### Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Cuestionario – Gobierno digital

#### INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, el presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel del gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023.

Este cuestionario tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS, y utilizados para fines exclusivamente académicos, por lo que le solicitamos SINCERIDAD, asimismo, agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas en el siguiente cuestionario.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

**Variable II:** Gobierno digital

Teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

	<b>Escala</b>
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

<b>Item N°</b>	<b>Gobierno digital</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Acceso a la información</b>					
<b>1</b>	La plataforma digital de la SUNARP le ofrece todas las funcionalidades que necesita					
<b>2</b>	Experimenta problemas técnicos al utilizar la					

	plataforma digital de la SUNARP					
3	La SUNARP responde de manera oportuna a sus consultas y preguntas a través de las diferentes vías de comunicación (teléfono, correo electrónico, chat en línea)					
4	La SUNARP dispone de los recursos y medios necesarios para brindar un servicio eficiente					
5	Utiliza los portales de información de la SUNARP para obtener datos y documentos públicos					
	<b>Servicio al ciudadano</b>					
6	La SUNARP ha adoptado medidas para mejorar la eficiencia en la gestión de trámites					
7	Ha tenido experiencias positivas en términos de la simplificación de requisitos y documentación necesaria					
8	Los asistentes virtuales de la SUNARP están disponibles y accesibles cuando lo necesita					
9	Considera que la SUNARP actualiza regularmente la información en línea para mantenerla relevante					
	<b>Transparencia en la información</b>					
10	Percibe que la SUNARP cumple rigurosamente con las normas y regulaciones gubernamentales					
11	Ha notado la implementación de sistemas de control y monitoreo en los procesos y servicios de la SUNARP					
12	Siente que la SUNARP utiliza sistemas de control para mejorar la calidad y confiabilidad de sus servicios					
13	Ha notado una mejora en la articulación y vinculación de la SUNARP con otros organismos gubernamentales para facilitar los trámites y servicios					
14	Confía en que la SUNARP se esfuerza por establecer conexiones efectivas para beneficio de los usuarios					
	<b>Participación del usuario</b>					
15	Ha tenido la oportunidad de involucrarse en procesos de consulta pública o aportar ideas en la formulación de políticas de la SUNARP					
16	Siente que la SUNARP promueve activamente la cultura de la resolución pacífica de conflictos entre sus usuarios					
17	Ha utilizado el buzón de quejas y sugerencias de la SUNARP para expresar sus preocupaciones					
18	Siente que la SUNARP valora la opinión y contribución activa de los usuarios en sus iniciativas					

**¡Gracias por su participación!**

## Anexo 5. Validación de los expertos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.:  
Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallan  
Economista

#### Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "**Servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de evaluación por juicio de expertos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

-----  
Kassia Mirea Ortiz Navarro  
DNI: 47808359

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Servicios públicos

Nº	DIMENSIONES / Proceso funcional	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Siente que la SUNARP ofrece los servicios que mejor satisfacen sus necesidades			X				X				X		Especifique el tipo de servicios públicos. ¿Por qué el proceso funcional lo vincula a satisfacción?
2	La superintendencia tiene la capacidad para satisfacer sus demandas en términos de servicios.			X			X				X			El enunciado es muy parecido al anterior
3	Estás satisfecho con los servicios que ofrece la SUNARP			X			X				X			¿Por qué el proceso funcional lo vincula a satisfacción?
4	Confía en que los trámites realizados en la SUNARP se gestionan de manera segura y legal				X			X					X	
5	Considera que la SUNARP utiliza tecnología avanzada para mejorar sus servicios				X			X					X	
6	Ha tenido problemas técnicos al utilizar los servicios en línea de la SUNARP				X			X					X	
<b>Nº DIMENSIONES / Prestación de Servicios</b>														
7	Confía en que la información proporcionada por la organización es confiable			X			X				X			Redunda con la palabra confiar, mejore redacción
8	Confía de que la SUNARP actúa de manera ética y transparente en sus operaciones				X			X					X	
9	Encuentra que las tarifas de la SUNARP son razonables en comparación con otros servicios similares.				X			X					X	
10	Considera que los precios de los servicios de la SUNARP están justificados por la calidad y eficiencia de los trámites				X			X					X	
11	Considera efectiva la comunicación de la SUNARP en cuanto a cambios en políticas y procedimientos				X			X					X	
12	La atención personalizada que recibe de la SUNARP es eficiente.				X			X					X	
<b>Nº DIMENSIONES / Innovación</b>														

13	Ha notado la implementación de nuevas herramientas tecnológicas en los trámites de la SUNARP			X				X					X	
14	Siente que la SUNARP aprovecha las tecnologías digitales para simplificar los procesos y mejorar la accesibilidad			X				X					X	
15	Ha notado cambios de mejora en los servicios de la SUNARP como resultado de sus sugerencias o quejas			X				X					X	
16	Siente que la SUNARP se esfuerza constantemente por mejorar la calidad de atención al cliente			X				X					X	
17	la SUNARP se ajusta a las cambiantes demandas y expectativas de los usuarios			X				X					X	
18	Considera que la SUNARP está preparada para enfrentar los desafíos actuales y futuros que puedan surgir			X				X					X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cuenta con suficiencia, pero es importante que considere las recomendaciones.

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Encomenderos Bancallán, Ivo Martín**      **DNI: 17623582**

Especialidad del validador (a): Economista, Magister en docencia universitaria, Docente de Investigación

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

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

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
**Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán**  
**ECONOMISTA**  
**Reg. 0134 - CELAM**

Tarapoto, 17 de noviembre de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Gobierno Digital

Nº	DIMENSIONES / Acceso a la información	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	La plataforma digital de la SUNARP le ofrece todas las funcionalidades que necesita			X				X				X		
2	Experimenta problemas técnicos al utilizar la plataforma digital de la SUNARP			X			X					X		
3	La SUNARP responde de manera oportuna a sus consultas y preguntas a través de las diferentes vías de comunicación (teléfono, correo electrónico, chat en línea)			X			X					X		
4	La SUNARP dispone de los recursos y medios necesarios para brindar un servicio eficiente		X				X				X			Este enunciado no está relacionado a la dimensión
5	Utiliza los portales de información de la SUNARP para obtener datos y documentos públicos			X			X					X		
<b>Nº DIMENSIONES / Servicio al Ciudadano</b>														
6	La SUNARP ha adoptado medidas para mejorar la eficiencia en la gestión de trámites			X			X					X		
7	Ha tenido experiencias positivas en términos de la simplificación de requisitos y documentación necesaria			X			X					X		
8	Los asistentes virtuales de la SUNARP están disponibles y accesibles cuando lo necesita			X			X					X		
9	Considera que la SUNARP actualiza regularmente la información en línea para mantenerla relevante			X			X					X		
<b>Nº DIMENSIONES / Transparencia en la información</b>														
10	Percibe que la SUNARP cumple rigurosamente con las normas y regulaciones gubernamentales			X			X					X		
11	Ha notado la implementación de sistemas de control y monitoreo en los procesos y servicios de la SUNARP			X			X					X		
12	Siente que la SUNARP utiliza sistemas de control para mejorar la calidad y confiabilidad de sus servicios			X			X					X		

13	Ha notado una mejora en la articulación y vinculación de la SUNARP con otros organismos gubernamentales para facilitar los trámites y servicios			X			X					X		
14	Confía en que la SUNARP se esfuerza por establecer conexiones efectivas para beneficio de los usuarios			X			X					X		
<b>Nº DIMENSIONES / Participación del usuario</b>														
15	Ha tenido la oportunidad de involucrarse en procesos de consulta pública o aportar ideas en la formulación de políticas de la SUNARP			X			X					X		
16	Siente que la SUNARP promueve activamente la cultura de la resolución pacífica de conflictos entre sus usuarios			X			X					X		
17	Ha utilizado el buzón de quejas y sugerencias de la SUNARP para expresar sus preocupaciones			X			X					X		
18	Siente que la SUNARP valora la opinión y contribución activa de los usuarios en sus iniciativas			X			X					X		

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cuenta con suficiencia, pero es importante que considere las recomendaciones.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín    DNI: 17623582

Especialidad del validador (a): Economista, Magister en docencia universitaria, Docente de Investigación

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

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

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
Mj. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
ECONOMISTA  
Reg. 0134 - CELAM

Tarapoto, 17 de noviembre de 2023

Activ:  
Ve a Cc

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.:  
Dr. Alex Rengifo Rojas  
Economista

### Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "**Servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de evaluación por juicio de expertos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



.....  
Kassia Mirea Ortiz Navarro  
DNI: 47808359

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Servicios públicos

Nº	DIMENSIONES / Proceso funcional	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Siente que la SUNARP ofrece los servicios que mejor satisfacen sus necesidades				X				X			X		
2	La superintendencia tiene la capacidad para satisfacer sus demandas en términos de servicios.				X				X				X	
3	Estás satisfecho con los servicios que ofrece la SUNARP				X				X				X	
4	Confía en que los trámites realizados en la SUNARP se gestionan de manera segura y legal				X				X				X	
5	Considera que la SUNARP utiliza tecnología avanzada para mejorar sus servicios				X				X				X	
6	Ha tenido problemas técnicos al utilizar los servicios en línea de la SUNARP				X				X			X		
<b>Nº DIMENSIONES / Prestación de Servicios</b>														
7	Confía en que la información proporcionada por la organización es confiable				X				X				X	
8	Confía de que la SUNARP actúa de manera ética y transparente en sus operaciones				X				X				X	
9	Encuentra que las tarifas de la SUNARP son razonables en comparación con otros servicios similares.				X				X				X	
10	Considera que los precios de los servicios de la SUNARP están justificados por la calidad y eficiencia de los trámites				X				X				X	
11	Considera efectiva la comunicación de la SUNARP en cuanto a cambios en políticas y procedimientos				X				X			X		
12	La atención personalizada que recibe de la SUNARP es eficiente.				X				X				X	
<b>Nº DIMENSIONES / Innovación</b>														
13	Ha notado la implementación de nuevas herramientas tecnológicas en los trámites de la SUNARP				X				X				X	
14	Siente que la SUNARP aprovecha las tecnologías digitales para simplificar los procesos y mejorar la accesibilidad				X				X				X	

15	Ha notado cambios de mejora en los servicios de la SUNARP como resultado de sus sugerencias o quejas				X				X				X	
16	Siente que la SUNARP se esfuerza constantemente por mejorar la calidad de atención al cliente				X				X				X	
17	la SUNARP se ajusta a las cambiantes demandas y expectativas de los usuarios				X				X				X	
18	Considera que la SUNARP está preparada para enfrentar los desafíos actuales y futuros que puedan surgir				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Alex Rengifo Rojas    DNI: 43240287

Especialidad del validador (a): Docente de Métodos Estadísticos y Formulación de proyectos de inversión (Universidad Nacional Agraria de la Selva)

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

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

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

09 de noviembre de 2023

  
Dr. ALEX RENGIFO ROJAS  
ECONOMISTA

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Gobierno Digital

Nº	DIMENSIONES / Acceso a la información	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	La plataforma digital de la SUNARP le ofrece todas las funcionalidades que necesita				X				X				X	
2	Experimenta problemas técnicos al utilizar la plataforma digital de la SUNARP				X				X				X	
3	La SUNARP responde de manera oportuna a sus consultas y preguntas a través de las diferentes vías de comunicación (teléfono, correo electrónico, chat en línea)				X				X				X	
4	La SUNARP dispone de los recursos y medios necesarios para brindar un servicio eficiente				X				X				X	
5	Utiliza los portales de información de la SUNARP para obtener datos y documentos públicos				X				X				X	
<b>Nº DIMENSIONES / Servicio al Ciudadano</b>														
6	La SUNARP ha adoptado medidas para mejorar la eficiencia en la gestión de trámites				X				X				X	
7	Ha tenido experiencias positivas en términos de la simplificación de requisitos y documentación necesaria				X				X				X	
8	Los asistentes virtuales de la SUNARP están disponibles y accesibles cuando lo necesita				X				X				X	
9	Considera que la SUNARP actualiza regularmente la información en línea para mantenerla relevante				X				X				X	
<b>Nº DIMENSIONES / Transparencia en la información</b>														
10	Percibe que la SUNARP cumple rigurosamente con las normas y regulaciones gubernamentales				X				X				X	
11	Ha notado la implementación de sistemas de control y monitoreo en los procesos y servicios de la SUNARP				X				X				X	
12	Siente que la SUNARP utiliza sistemas de control para mejorar la calidad y confiabilidad de sus servicios				X				X				X	

13	Ha notado una mejora en la articulación y vinculación de la SUNARP con otros organismos gubernamentales para facilitar los trámites y servicios				X				X				X	
14	Confía en que la SUNARP se esfuerza por establecer conexiones efectivas para beneficio de los usuarios				X				X				X	
<b>Nº DIMENSIONES / Participación del usuario</b>														
11	Ha tenido la oportunidad de involucrarse en procesos de consulta pública o aportar ideas en la formulación de políticas de la SUNARP				X				X				X	
16	Siente que la SUNARP promueve activamente la cultura de la resolución pacífica de conflictos entre sus usuarios				X				X				X	
17	Ha utilizado el buzón de quejas y sugerencias de la SUNARP para expresar sus preocupaciones				X				X				X	
18	Siente que la SUNARP valora la opinión y contribución activa de los usuarios en sus iniciativas				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Alex Rengifo Rojas DNI: 43240287

Especialidad del validador (a): Docente Métodos Estadísticos y Formulación de proyectos de inversión (Universidad Nacional Agraria de la Selva).

09 de noviembre de 2023

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

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

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
Dr. ALEX RENGIFO ROJAS  
ECONOMISTA



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.:  
Mg. Jessica Vásquez Meléndez de Reátegui  
Contadora Pública

### Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

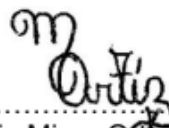
El título del proyecto de investigación es: **“Servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de evaluación por juicio de expertos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



.....  
Kassia Mirea Ortiz Navarro  
DNI: 47808359

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Servicios públicos

N°	DIMENSIONES / Proceso funcional	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Siente que la SUNARP ofrece los servicios que mejor satisfacen sus necesidades				X				X			X		
2	La superintendencia tiene la capacidad para satisfacer sus demandas en términos de servicios.				X				X				X	
3	Estás satisfecho con los servicios que ofrece la SUNARP				X				X				X	
4	Confía en que los trámites realizados en la SUNARP se gestionan de manera segura y legal				X				X			X		
5	Considera que la SUNARP utiliza tecnología avanzada para mejorar sus servicios				X				X			X		
6	Ha tenido problemas técnicos al utilizar los servicios en línea de la SUNARP				X				X				X	
N°	<b>DIMENSIONES / Prestación de Servicios</b>													
7	Confía en que la información proporcionada por la organización es confiable				X				X				X	
8	Confía de que la SUNARP actúa de manera ética y transparente en sus operaciones				X				X				X	
9	Encuentra que las tarifas de la SUNARP son razonables en comparación con otros servicios similares.				X				X				X	
10	Considera que los precios de los servicios de la SUNARP están justificados por la calidad y eficiencia de los trámites				X				X				X	
11	Considera efectiva la comunicación de la SUNARP en cuanto a cambios en políticas y procedimientos				X				X			X		
12	La atención personalizada que recibe de la SUNARP es eficiente.				X				X				X	
N°	<b>DIMENSIONES / Innovación</b>													
13	Ha notado la implementación de nuevas herramientas tecnológicas en los trámites de la SUNARP				X				X				X	
14	Siente que la SUNARP aprovecha las tecnologías digitales para simplificar los procesos y mejorar la accesibilidad				X				X			X		

15	Ha notado cambios de mejora en los servicios de la SUNARP como resultado de sus sugerencias o quejas				X				X				X	
16	Siente que la SUNARP se esfuerza constantemente por mejorar la calidad de atención al cliente				X				X			X		
17	la SUNARP se ajusta a las cambiantes demandas y expectativas de los usuarios				X				X			X		
18	Considera que la SUNARP está preparada para enfrentar los desafíos actuales y futuros que puedan surgir				X				X			X		

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Vasquez Melendez de Reategui Jessica DNI: 40310203

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

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

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

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

09 de noviembre de 2023

  
M.G.P. JESSICA VASQUEZ MELÉNDEZ DE REATEGUI  
CONTADOR PÚBLICO  
REG. N° 15-1849

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Gobierno Digital

Nº	DIMENSIONES / Acceso a la información	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	La plataforma digital de la SUNARP le ofrece todas las funcionalidades que necesita			X				X				X		
2	Experimenta problemas técnicos al utilizar la plataforma digital de la SUNARP			X				X				X		
3	La SUNARP responde de manera oportuna a sus consultas y preguntas a través de las diferentes vías de comunicación (teléfono, correo electrónico, chat en línea)			X				X				X		
4	La SUNARP dispone de los recursos y medios necesarios para brindar un servicio eficiente			X				X				X		
5	Utiliza los portales de información de la SUNARP para obtener datos y documentos públicos			X				X			X			
<b>Nº DIMENSIONES / Servicio al Ciudadano</b>														
6	La SUNARP ha adoptado medidas para mejorar la eficiencia en la gestión de trámites			X				X			X			
7	Ha tenido experiencias positivas en términos de la simplificación de requisitos y documentación necesaria			X				X				X		
8	Los asistentes virtuales de la SUNARP están disponibles y accesibles cuando lo necesita			X				X				X		
9	Considera que la SUNARP actualiza regularmente la información en línea para mantenerla relevante			X				X				X		
<b>Nº DIMENSIONES / Transparencia en la información</b>														
10	Percibe que la SUNARP cumple rigurosamente con las normas y regulaciones gubernamentales			X				X				X		
11	Ha notado la implementación de sistemas de control y monitoreo en los procesos y servicios de la SUNARP			X				X			X			
12	Siente que la SUNARP utiliza sistemas de control para mejorar la calidad y confiabilidad de sus servicios			X				X				X		

13	Ha notado una mejora en la articulación y vinculación de la SUNARP con otros organismos gubernamentales para facilitar los trámites y servicios			X				X			X			
14	Confía en que la SUNARP se esfuerza por establecer conexiones efectivas para beneficio de los usuarios			X				X				X		
<b>Nº DIMENSIONES / Participación del usuario</b>														
11	Ha tenido la oportunidad de involucrarse en procesos de consulta pública o aportar ideas en la formulación de políticas de la SUNARP			X				X				X		
16	Siente que la SUNARP promueve activamente la cultura de la resolución pacífica de conflictos entre sus usuarios			X				X				X		
17	Ha utilizado el buzón de quejas y sugerencias de la SUNARP para expresar sus preocupaciones			X				X				X		
18	Siente que la SUNARP valora la opinión y contribución activa de los usuarios en sus iniciativas			X				X				X		

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Vasquez Melendez de Reategui Jessica DNI: 40310205

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

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

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

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

09 de noviembre de 2023

  
M.G.P. JESSICA VÁSQUEZ MELÉNDEZ DE REATEGUI  
CONTADOR PÚBLICO  
MAY. 30.19.1848

Firma del experto informante

## Anexo 6. Consentimiento Informado.



### **Consentimiento informado (\*)**

Título de la investigación: Servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023.

Investigador (a): Ortiz Navarro Kassia Mirea

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023.", cuyo objetivo es determinar la relación entre los servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

En lo que respecta al nivel local, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de la ciudad de Yurimaguas; no es ajena a la situación evaluada en los diversos contextos; porque se evidencia que la implementación del sistema registral digital que tiene como fin descentralizar los servicios a la población local; es decir, que sea más eficiente y oportuno. Sin embargo, existen problemas técnicos y de recursos, como la integración de documentos electrónicos al sistema existente que simplifique los trámites, a su vez la carencia de un sistema de control que garantice la transparencia de la información. Esta situación, se está viendo reflejado en la percepción que tienen los usuarios sobre la prestación de los servicios de la entidad en relación con sus necesidades; es decir, no están cumpliendo oportunamente con las necesidades que tiene el ciudadano, causando inconformidad y falta de confianza en el uso de los servicios en línea.

#### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 05 minutos y se realizará a los usuarios de las Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas 2023. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

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

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Ortiz Navarro Kassia Mirea, email: km-ortiz@hotmail.com y docente asesor Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: Josias Junior Hidalgo Tuxta  
Fecha y hora: 30/11/23 10:24 am  
Firma: [Firma manuscrita]

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

**\*Obligatorio a partir de 18 años**