



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión tecnológica y calidad de servicio de la superintendencia  
nacional de los registros públicos del norte del Perú, 2022

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

**AUTORA:**

Prado Ignacio, Yudy Gisela ([orcid.org/0000-0002-6936-860X](https://orcid.org/0000-0002-6936-860X))

**ASESORES:**

Mg. Ñique Carbajal, Cesar Armando ([orcid.org/0000-0002-9287-9387](https://orcid.org/0000-0002-9287-9387))

Dr. Malca Saavedra, Jhon Wilian ([orcid.org/0000-0002-8751-4412](https://orcid.org/0000-0002-8751-4412))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

La presente tesis la dedico a mi familia, a mis padres quienes siempre han sido mi ayuda constante y a mis hijos por ser la luz que me motivan a seguir adelante.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por las oportunidades que me brinda en todos los aspectos de mi vida, a mi familia por mi incentivo a seguir adelante, a mis padres por su apoyo incondicional y a mis hijos por motivarme a crecer en el aspecto personal y profesional.

## Índice de contenido

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización. ....	14
3.3. Población, muestra y muestreo. ....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
VIII.REFERENCIAS.....	34
ANEXOS .....	42

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Nivel de Avance de la Gestión Tecnológica en Registros Públicos.....	20
<b>Tabla 2.</b> Nivel de progresividad en las dimensiones de Modernización del Estado, Competitividad y Tecnología de la Información.....	21
<b>Tabla 3.</b> Evaluación de calidad de servicio en Registros Públicos .....	22
<b>Tabla 4.</b> Nivel de medición de las dimensiones de Satisfacción del Usuario, Atención brindada e Implementación de Servicios.....	23
<b>Tabla 5.</b> Relación entre la Gestión tecnológica y la satisfacción del usuario.....	24
<b>Tabla 6.</b> Relación estadística entre la gestión tecnológica y la calidad de servicio .....	25

## Resumen

La SUNARP es una institución que ha implementado notoriamente la gestión tecnológica en cuanto a innovaciones tecnológicas, sin embargo, estas innovaciones deben ir cuidadosamente brindadas al usuario. De acuerdo, a lo mencionado el objetivo principal es Determinar la relación de la gestión tecnológica y la calidad de servicio en SUNARP del norte del país, 2022, la metodología empleada ha sido cuantitativa, de tipo básico, diseño no experimental – correlacional, cuya muestra ha sido realizada para la primera variable “Gestión Tecnológica” a 30 funcionarios públicos a quienes se le aplicó una encuesta de 15 preguntas en la cual se recabo un valor del alfa de Cronbach de 0.852 de confiabilidad y para la variable “Calidad de Servicio” se realizó a 30 usuarios del servicio que brinda Sunarp, una encuesta de 10 preguntas en la cual se consiguió un valor del alfa de Cronbach de 0.812 de confiabilidad. Se obtuvo como resultado principal que el nivel bueno es el que predominó en ambas variables, por lo que se concluye que para los encuestados la relación entre ambas es positiva dando un impacto favorable a lo que se viene desarrollando en la institución.

**Palabras clave:** Gestión tecnológica, calidad de servicio, satisfacción al usuario, SUNARP.

## Abstract

SUNARP is an institution that has notoriously implemented technological management in terms of technological innovations, however, these innovations must be carefully provided to the user. According to what has been mentioned, the main objective is to determine the relationship between technological management and the quality of service in SUNARP in the north of the country, 2022, the methodology used has been quantitative, of a basic type, non-experimental design – correlational, whose sample It has been carried out for the first variable "Technological Management" to 30 public officials to whom a survey of 15 questions was applied in which a value of Cronbach's alpha of 0.852 of reliability was collected and for the variable "Quality of Service" conducted a 10-question survey of 30 users of the service provided by Sunarp, in which a reliability Cronbach's alpha value of 0.812 was achieved. The main result was that the good level is the one that predominated in both variables, so it is concluded that for those surveyed the relationship between the two is positive, giving a favorable impact to what is being developed in the institution.

**Keywords:** Technology management, service quality, user satisfaction, SUNARP.

## I. INTRODUCCIÓN

Conforme el tiempo ha transcurrido, el mundo ha evolucionado notoriamente especialmente en muchos ámbitos especialmente en el ámbito digital, cada vez más la tecnología va cubriendo un rol importante en distintos aspectos de nuestras vidas enfrentándose a muchos cambios que traen consigo retos muy grandes.

La tecnología es tomada en cuenta como uno de los factores estratégicos que ayudan al crecimiento organizacional y generan una gran ventaja competitiva la cual se basa en una apropiada gestión de la tecnología. La gestión tecnológica es realizar una gestión de recursos tecnológicos acompañado de funciones estratégicas de la empresa (Fuentes et al., 2021).

Actualmente los gobiernos de diferentes partes del mundo afrontan el reto de entregar servicios públicos en manera eficiente y transparente tanto en cantidad y calidad. Lo que se busca es que se produzca en gran cantidad los servicios pero que la calidad no disminuya y que estos sean realizados con menos recursos disponibles. Los gobiernos están empezando a involucrarse más con la tecnología con la finalidad de brindar servicios eficientes. Uno de los aspectos en los cuales ha influido mucho la tecnología es en el ámbito laboral. Hoy en día las empresas y las instituciones públicas no son ajenas al mundo digital, pero este mundo digital sigue evolucionando creándose cada día nuevas figuras innovadoras.

Una de las instituciones que actualmente se encuentra muy involucrada con el gobierno electrónico y las modernizaciones en la gestión pública es la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP). A nivel regional la SUNARP es una institución que ha ido implementando notoriamente la gestión tecnológica en torno a la modernización.

Según la revista Económica (2021) solo las instituciones que se comprometan con la adopción tecnológica y se preparen para adaptarse a las nuevas realidades prosperarán. De acuerdo al autor las instituciones que estén en constante evolución son aquellas que saldrán airoas en este mundo tecnológico que se nos avecina. Consideramos de suma importancia que las instituciones se vean involucradas en un gobierno electrónico activo, pero sin descuidar que estas innovaciones deben ir cuidadosamente brindadas al usuario. El usuario para las empresas o entidades es

un elemento importante, porque son los que usan los servicios o productos que brinda la empresa o institución.

Zouari & Abdelhedi (2021) nos precisan acerca del tema de calidad de servicio, el cual resulta indispensable en la obtención de una verdadera satisfacción en los clientes, esta satisfacción se analiza en cómo se siente cada cliente con el servicio brindado por la entidad que lo brinda, ellos evalúan la calidad de servicio verificando interiormente de acuerdo a sus necesidades si han sido satisfechas con el bien o servicio recibido. La satisfacción del cliente se vincula estrechamente con la calidad de servicio, ya que es una predicción para la empresa en el sentido que si el cliente vuelve a solicitar nuevos servicios o adquirir nuevos productos es un buen augurio.

La SUNARP se encuentra muy relacionada con la gestión tecnológica, sin embargo, consideramos que aún existen deficiencias, las cuales serán estudiadas con la finalidad de una mejoría en la institución.

La gestión tecnológica es una herramienta de vital importancia, que se ha convertido en un requisito en la vida cotidiana, a raíz de la pandemia, suceso que sacudió al mundo, la institución de Sunarp ha hecho uso de la gestión tecnológica para acercarse más al usuario en el área registral, en el ámbito de catastro o en el área de publicidad.

Se debe considerar que no todos los usuarios están conectados con el mundo de la tecnología, por ello es importante saber dentro de las innovaciones que se han generado en la institución, cuánto ha influido esos cambios en la calidad de servicio que está recibiendo el usuario. Es necesario saber si realmente los usuarios consideran que la calidad de servicios es buena o que cambios deben generarse para una óptima calidad de servicios. Debido a eso es que consideramos pertinente hacernos la siguiente pregunta ¿Existe relación entre la gestión tecnológica y la calidad de servicio en SUNARP del norte del país, 2022?

Evaluar la relación de la gestión tecnológica y la calidad del usuario resulta importante desde diferentes perspectivas. Desde una Perspectiva teórico – científico, la calidad de servicio es un veredicto que hace el usuario en virtud de la satisfacción que ha sentido con respecto al uso del servicio, lo cual atribuye a que no existan errores al momento de entregar el servicio, de esta forma los usuarios de las empresas compartirán la buena calidad de servicio (Yoon & Cheon, 2020).

Asimismo, Bedón & Paredes (2019), científicamente la calidad de servicio lo definen en la distancia que existe entre la calidad esperada y la calidad experimentada. Por lo tanto, será necesario estudiar la calidad de servicio brindada por parte de la institución. De manera práctica: Registros Públicos necesita un plan estratégico para satisfacer las necesidades del usuario. El plan estratégico es un instrumento de gestión que ayuda a decidir en el quehacer y el camino a seguir en relación al entorno actual y ayuda en la evolución de procesos innovadores para lograr una óptima eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se brindan a los usuarios (Ministerio de Economía, 2019). Metodológicamente: Registros Públicos deberá realizar capacitaciones constantes a su personal y a los usuarios para explicar sobre las innovaciones realizadas. Asimismo, deberá realizar instructivos para enseñar el funcionamiento de las implementaciones. Contribución – social: Debe existir transparencia y seguridad de los sistemas informáticos, esto ayudará a brindar un servicio eficiente y eficaz al usuario en dinero y tiempo reducido beneficiando no sólo a la Institución sino también al usuario (Heredia, 2020).

El presente trabajo será una investigación amplia pero que contendrá objetivos claros y precisos, dentro de los objetivos, como Objetivo principal: Determinar la relación de la gestión tecnológica y la calidad de servicio en SUNARP del norte del país, como objetivos secundarios: 1) Analizar el avance de la Gestión Tecnológica en Registros Públicos, 2) Evaluar la satisfacción del usuario en Registros Públicos y 3) Determinar estadísticamente la relación entre gestión tecnológica y la satisfacción del usuario.

De acuerdo a lo expuesto, hemos llegado a las siguientes hipótesis, como hipótesis principal: H1: Existe una relación positiva entre la gestión tecnológica y la calidad de servicio de Sunarp de la región norte. y como H0: No existe relación entre la gestión tecnológica y la calidad de servicio de Sunarp de la región norte. Como Hipótesis específica: La gestión tecnológica influye notoriamente en la calidad de servicio.

## II. MARCO TEÓRICO

Nos basaremos en los antecedentes que están concernientes con las variables dependiente como independiente, ajustadas a nivel internacional y nacional.

A nivel internacional, Ruiz (2018) en su ensayo: Gestión de la Gerencia Tecnológica en la Administración Pública, nos señala que el implementar tecnologías en los servicios de la administración pública, ha traído consigo muchos cambios, como la digitalización de la información que ayuda notoriamente a los medios de comunicación y facilita a la población a las gestiones de cualquier carácter. La gestión tecnológica le da un valor superior al área de gerencia por la variedad de maneras organizadas de poder acceder a la información, comunicación y conocimiento, dirigidos a la aplicación de nuevas maneras de nutrirse de procesos, aunque cada uno este enfocado a un objetivo diferente.

Se puede decir que una gestión eficiente permite potenciar las cualidades organizacionales para obtener una estabilidad funcional en la gerencia de la administración pública.

La gestión en la gerencia tecnológica debe ser como un componente organizacional estratégico en la administración pública el cual debe contestar a los requerimientos que el mundo globalizado va teniendo, con la finalidad de crecer en el mundo digital, ya que esto le va a ayudar a la entrada victoriosa en la sociedad del mundo del ciberespacio.

Pérez et al. (2019) en su artículo internacional: Análisis de ecuaciones estructurales: Gestión de la calidad y satisfacción del cliente, en el que plantea que llegar a conocer acerca de la satisfacción del cliente es un indicador para brindar servicios de calidad. Las empresas con la finalidad de satisfacer al cliente o usuario han empezado a optimizar la calidad de sus servicios o productos ofrecidos, teniendo en cuenta que conforme es el nivel más alto de calidad esto lleva al nivel más alto de satisfacción del cliente.

En los últimos años se ha relacionado estrechamente la calidad del servicio que se brinda con la satisfacción del cliente, la cual ha tenido una importante atención, sin embargo, para el presente autor la relación exacta aún no es clara. Para analizar

dicha relación se tomarán en cuenta los beneficios de las diversas variables contenidas en ellas.

El nivel que se obtiene en la gestión de la calidad es el reflejo de las personas que trabajan en la calidad del producto teniendo en cuenta tres factores básicos, el grado de estandarización de los procesos, la gestión de recursos humanos y la gestión de recursos con que se asegura el servicio. La satisfacción de los usuarios será la exteriorización más palpable de la categoría de calidad de la gestión, la cual se verá afectada por otros factores externos, que podrían ser objeto de futuros temas de investigación.

Reyes et al. (2022) señalan que, la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) impulsa procedimientos en el mejoramiento de forma continua y en la prioridad que se le da al cliente ya que una empresa se encuentra en una búsqueda constante de soluciones nuevas y oportunas con la finalidad de cubrir las carencias de los clientes y del trabajador.

Esta investigación es cualitativa, en la cual se estudian los argumentos que los autores exponen sobre el tema identificando los indicadores del SGC enmarcados en las cláusulas de la Norma ISO 9001. Se consideró utilizar la técnica de la revisión documental para obtener información de un tema específico realizando una búsqueda y un análisis de la literatura necesaria. Se debe tener en cuenta que innovar en bienes y servicios, genera cambios resaltantes en cuanto a sus características, incluyendo a los nuevos que han experimentado mejoras sustanciales.

Por lo tanto, se puede llegar a la conclusión que puede ser capaces de fomentar una innovación incremental, lo cual requiere de tiempo y asimilación por parte de las personas que conforman la empresa o institución. Los procesos llevan su tiempo y están sujetos a diversos elementos de la institución.

A nivel nacional, Barrera & Ysuiza (2018) en su tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto, se realizó un estudio de campo en el que considera que no se está desarrollando la calidad de servicio de una forma correcta, gracias a este estudio se podrá indagar acerca de las carencias de la gestión administrativa, lo cual nos ayudará a mejorar y brindar un servicio óptimo de buena calidad y sobre

todo eficiente, beneficiando a los usuarios. La investigación se sustenta en bases teóricas, la cual tiene trascendencia, ya que los resultados obtenidos serán utilizados en enriquecer la calidad de servicio y la gestión administrativa en dicha Municipalidad.

A nivel nacional, Herrera (2020) ha empleado un método hipotético deductivo, tipo básica, de nivel correlacional con un diseño no experimental y de corte trasversal, en el cual ha planteado entre uno de los objetivos principales precisar acerca de la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la municipalidad provincial de Cañete, 2020. Su análisis obtiene resultados distintos a los demás documentos estudiados, ya que se afirma que la calidad de servicio no incide en la satisfacción del usuario ni en la atención, ni en la información al contribuyente.

No estamos de acuerdo con dicha afirmación, sin embargo, estamos de acuerdo con las propuestas que incluye, ya que para que exista una buena calidad del servicio, se deben dar ciertas mejoras a la atención al usuario, como por ejemplo deberían haber personas especializadas orientando en los servicios que se brindan y la utilización o la inversión de los impuestos que el contribuyente paga, asimismo se debe explicar de los pro que obtiene por la cancelación de sus impuesto, para esto sería útil que se envíen cartillas informativas de los impuestos que el usuario deben pagar en la fecha prevista (Bruzza, 2020). De la misma forma resultaría beneficio realizar campañas que informen a la población acerca de este tema.

A nivel nacional, Saavedra (2021) realizó su análisis en torno a delimitar la influencia de la calidad del servicio en el nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en la Oficina Registral de Chiclayo - Sunarp, Año 2019, para el autor la calidad de servicio influye notoriamente en el grado de satisfacción de los usuarios, en el año 2019. En la actualidad, la calidad del servicio es el pilar para atraer usuarios, lo cual al mismo tiempo incidirá el nivel de satisfacción del cliente. Resulta importante saber que alcanzar índices buenos de calidad es un elemento de gestión que genera un óptimo desempeño de las instituciones públicas en eficiencia y competitividad.

A nivel nacional, Pillaca (2022) en el artículo: Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de Covid19:

revisión sistemática de la literatura, el presente artículo nos brinda alcances que en Latinoamérica la administración pública con la finalidad de interrelacionarse con distintos agentes de la sociedad se ha aprovechado del avance tecnológico en la información y comunicación para brindar calidad de servicio llegando a implementar un gobierno electrónico eficaz.

En dicho artículo se siguen las directrices de la metodología PRISMA con el objetivo de organizar la información recopilada de gobierno electrónico en el desarrollo de calidad de servicios latinoamericanos.

En el ámbito público, Flores (2021) dice que, la administración electrónica se ha tenido que involucrar de una manera rápida en la adaptación de las TICs, ya que han considerado necesario modernizarse usando el mundo digital para prestar sus servicios, lo cual ha resultado muy beneficioso para ambas partes, tanto para los trabajadores como para los usuarios. El mundo digital ha llegado para quedarse y está generando un gran impacto en los servicios digitales que se brindan a la población, la aplicación de las TIC ha generado un gran impacto en el sector público, a través de la digitalización de documentos y procesos, la transformación de la organización interna, la participación de partes interesadas, o dirigiendo las políticas públicas.

Hoy en día, mundialmente ha crecido desmedidamente el beneficio del gobierno electrónico, el cual se ha puesto en marcha en base a la objetividad de cada país (García & Plasencia, 2020).

En el Perú, el gobierno electrónico o digital, tiene como objetivo mejorar el servicio a la población y puedan mediante mecanismos digitales tener participación activa, según la Ley de Transparencia – Ley 27806 y la Ley de Gobierno Digital (D.L. N° 1412).

Asimismo, gracias a la modernización y el implemento de las tecnologías digitales en las instituciones se creó que el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.

El objetivo del presente antecedente es mostramos que los gobiernos latinoamericanos se han esforzado grandemente para usar y aplicar las TICs y de esta forma encajar en los procesos de Modernización. Por lo tanto, llegamos a la

conclusión que el gobierno electrónico ayuda a dar a conocer informes mediante los portales web de las instituciones del gobierno y de esta forma ofrecer información relevante al público respecto a lo que concierne en cada institución; permitiendo la participación y fiscalización ciudadana, generando de esta forma reducir la corrupción.

Resulta importante publicar información real, oportuna y cierta, las instituciones públicas deberían contar con un apoyo tecnológico que ayude a incentivar el uso del gobierno electrónico a través del desarrollo de un portal web amigable y de fácil acceso, de uso para los usuarios y los colaboradores que trabajan en dicha entidad (Jaimes et al., 2021, p.43).

A nivel nacional tenemos a Quispe (2022) en su tesis: Sistema de gestión de calidad según las normas ISO 9001:2015 y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Characato, Arequipa, Perú, 2022, en la cual nos señala que con implementación de un Sistema de Gestión de Calidad las organizaciones ganan seguridad, y obtienen un aumento de rentabilidad económica. Una gestión de calidad eficaz sigue las directivas de una Norma ISO 9001, esta norma internacional se ejecuta en todas las áreas. El autor nos menciona que para su aplicación es importante tener en cuenta las actividades y procesos de funcionamiento de una organización, lo cual nos facilitará calcular cuán satisfecho se encuentra el cliente cuando se le entrega un producto o se brinda un buen servicio. Asimismo, es importante que se cumplan con las exigencias internas y externas que determinen la ISO 9001-2015 para obtener la certificación.

Hemos considerado el presente antecedente, ya que esta norma es la base de la Gestión de Calidad de Servicio, la cual busca implementar sistemas de gestión de calidad óptimos para lograr la satisfacción del cliente. Esta normativa debería ser aplicada por todas las instituciones ya que esto ayuda mucho en la competitividad de la organización.

En cuanto al régimen peruano tenemos la siguiente normativa:

Ley de Gobierno Digital (D.L. N° 1412), es de aplicación a toda entidad que forma parte de la Administración Pública. Su creación tiene por finalidad facilitar el acceso y la transparencia a los usuarios o ciudadanos en general al acceso a los servicios digitales de una forma segura, rápida y accesible. Esta ley permite la correcta

gestión de servicios digitales a través de una seguridad digital haciendo uso de la tecnología para la prestación de servicios mediante la digitalización de procesos.

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658, esta ley fue creada para todas las instituciones, con la finalidad de brindar un mejor servicio a la ciudadanía optimizando los recursos públicos.

Blas, et al., (2022) afirman que la modernización ayuda al estado a acercarse al ciudadano optimizando sus servicios, brindando servicios de calidad, más eficientes y eficaces.

En base a Ley N° 30224, se creó del Instituto Nacional de Calidad (INACAL) – Organismo Público Técnico Especializado adscrito al Ministerio de la Producción – como ente rector y máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional para la Calidad (SNC).

El INACAL tiene como propósito principal fomentar y asegurar la ejecución de la Política Nacional para la Calidad con el propósito de hacer crecer su potencial en las actividades comerciales teniendo en cuenta la protección al consumidor.

Zúñiga (2017) dice que la Dirección de Normalización del INACAL guía el proceso de estandarización en el Perú, y propone al Comité Permanente de Normalización la aprobación de normas técnicas peruanas.

Se puede decir que a través del INACAL las instituciones privadas y públicas buscan aplicar gestión de calidad a través de mecanismos e instrumentos protegiendo al ciudadano y contribuyendo a que el Estado y las empresas particulares brinden un buen servicio.

Después de revisar los antecedentes internacionales y nacionales, se desarrollarán los enfoques conceptuales en los cuales se enmarca la presente investigación.

- **Calidad:** Este vocablo es equiparable al significado de excelencia y perfección. Podemos decir que la calidad es la categoría superior que alcanza un producto o servicio específico cuando logra satisfacer las necesidades del usuario (Herrera, 2020). La calidad es el elemento que busca evaluar al cliente para llegar a determinar la satisfacción del mismo.

Se debe tener en cuenta que la relevancia de la calidad radica en la actualización de los procesos, en la integración de nuevas tecnologías (Izquierdo, 2021). El rendimiento de la organización será beneficiado cuando se entreguen resultados de calidad. Por medio del mejoramiento continuo se consigue la productividad y competitividad en el mundo mercantil en el que desarrolla la empresa o institución, es por eso que deben analizarse de manera frecuente los procesos utilizados, con la finalidad de proporcionar a los trabajadores conocimientos actualizados en el caso que existan modificaciones, y ayudar con los resultados a crecer notablemente en el mercado y llegar a ser líderes (Rojas et al., 2020,p.221).

- Calidad de servicio: La calidad de servicio es un factor necesario para en el ámbito comercial, es la visión a donde se deben enfocar los miembros de la empresa, ya que el éxito de los resultados se basa complacencia del cliente, los resultados que se obtengan ya sean a largo o corto plazo, son importantes para el desenvolvimiento de la empresa (Medina-Quintero, 2021).

Publicaciones Vértice (2018) nos menciona que, los servicios se caracterizan por su inmaterialidad, es decir no se le entregan productos de consumo directo, este servicio comprende la prestación que el cliente estaba buscando y la otra es la experiencia que vive cuando hace uso del servicio.

Sánchez & Sánchez (2016) nos hacen hincapié acerca de la importancia de la medición de la calidad de servicio para saber la satisfacción de los usuarios y de esta forma posicionarse en el mercado. Con lo cual estamos totalmente de acuerdo ya que los usuarios o los clientes son los que ayudan a impulsar a las empresas que brindan servicios.

- Cliente: Los clientes pueden ser personas jurídicas o naturales, quienes adquieren un servicio o un producto a cambio de un precio, pueden consumirlo o no. Los clientes externos son los consumidores finales y los internos son los trabajadores de una empresa. La lealtad de los clientes es un factor básico en el éxito de las empresas (Mejías et al., 2018).

- Consumidor: es quien se beneficia consumiendo el producto o servicio que se adquirió. Existen consumidores y usuarios, los consumidores son aquellos que disfrutan de los bienes adquiridos y los usuarios son los que hacen uso de la contratación de servicios (López, 2020).

Para Naser (2021) los consumidores al igual que los clientes son los que rigen la vida de las instituciones o empresas ya que depende de ellos que los servicios o productos que se brindan sean consumidos.

- Gestión tecnológica: Es aquel proceso que permite adquirir conocimiento necesario para realizar innovaciones tecnológicas, beneficia en la innovación de productos (bienes o servicios) tanto eficientes como eficaces, donde la creación o modificación del nuevo diseño de un bien, ayudará novedosamente en beneficiar al cliente con las necesidades que tenga en el ámbito mercantil (Flores, 2019).

La tecnología ayuda en la constitución y en la competitividad de las empresas, todo esto conlleva un cambio positivo en la gestión empresarial.

Las estrategias de desarrollo comercial generan una función motora e integradora, la búsqueda exhaustiva de cambios y el uso profundo del conocimiento como componentes básicos del renombre de las empresas.

Para Gómez (2018) las empresas que no se encuentran actualizadas con el tema de la gestión tecnológica, muchas veces tienen proyectos deficientes y abrumadores, las TI (Tecnología de la Información) es una herramienta que produce cambios positivos y acelerados, ahorrando tiempo, dinero y ayudando a dar un servicio oportuno y eficaz.

- Gobierno electrónico: es aquel gobierno en el cual se hace uso de la tecnología de la información en la entrega de productos y servicios de cada Institución. El gobierno electrónico es toda transformación de un sistema de gobierno en el

que se busca agilizar los procesos y hacerlos transparentes en las actividades del sector público (Rojas-González, 2018).

El gobierno electrónico es la iniciativa del Estado con dirección a establecer el uso de la tecnología en el ámbito de las instituciones (Ripalda, 2019).

Anteriormente, el gobierno electrónico estaba relacionado solamente con aquellos países que tenían acceso a internet. Hoy en día el gobierno electrónico es una inclusión al mundo digital en todas las partes del mundo, ya que su uso ha ayudado a la reducción de costos y tiempo, agilizando los procesos que las instituciones desarrollan (Rodríguez-Cruz 2020).

- **Institución Pública:** Es una entidad del Sector Público, que tiene personería jurídica y que comprende en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus respectivos Organismos Públicos Descentralizados y empresas (Ministerio de Economía, 2019).

Según Tavera (2015) las instituciones del Estado tienen una misión y visión determinadas para las cuales han sido creadas, las cuales están conformadas por un conjunto de personas que tienen a su cargo una función determinada.

- **Satisfacción del usuario:** Podemos decir que se muestra a través del estado de comodidad y la experiencia satisfactoria que siente el usuario ante la recepción de un servicio de buena calidad (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información, 2019).

La satisfacción al usuario trae consigo beneficios, consideramos 2 resaltantes, el primero, es tener un cliente satisfecho, esto se demuestra cuando el cliente o el usuario regresan por el producto, la empresa siente que el usuario le está siendo leal al preferir adquirir el producto en su local y abre el abanico de vender el mismo u otros productos adicionales en el futuro, como segundo beneficio, la propaganda que el cliente trasmite a otras personas comunicando la grata experiencia que tuvo (Terán, et al., 2019). Por último, la empresa al tener clientes satisfechos se posiciona en el ámbito mercantil, dejando a un lado la competencia.

- Servicio: Es el producto o servicio que una persona recibe a cambio de una contraprestación, pueden ofrecerse bienes tangibles o intangibles (Morales et al., 2020,p.1704).

Los servicios son los que brindan las empresas o instituciones a cambio de una contraprestación (Universidad Continental, 2018).

- SUNARP: La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos es una institución que brinda seguridad jurídica a través de las inscripciones que realiza. Esta institución respalda al ciudadano velando los derechos de propiedad de los bienes que le pertenezcan, asimismo ofrece servicios de publicidad los cuales son de conocimiento al público en general.

Es un organismo autónomo y descentralizado que pertenece al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Creada mediante Ley N° 26366. y por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS, se aprueba el Estatuto de la SUNARP. Plataforma digital única del Estado peruano (2022).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

##### **3.1.1. Tipo de investigación.**

La presente investigación es de tipo básica.

##### **3.1.2. Diseño de investigación.**

Es de diseño no experimental; correlacional, en la cual se midieron dos variables para saber si existe relación entre ellas, en este caso las variables en estudio son la gestión tecnológica y la calidad de servicio y se analizó en la institución de SUNARP en unas de sus sedes que se encuentra el norte del país, en el año 2022.

#### **3.2. Variables y operacionalización.**

Es una investigación correlacional-descriptiva, en la que se tomó como variables del presente trabajo, La Gestión Tecnológica y la Calidad de Servicio.

Respecto a la primera variable podemos indicar lo siguiente:

La gestión tecnológica es una variable independiente, la cual permite obtener conocimiento necesario para realizar innovaciones tecnológicas, ayuda a la creación de bienes o servicios e incluye diversos factores de eficiencia y eficacia, donde el nuevo diseño de un bien o su modificación beneficiarán al cliente final de acuerdo con las necesidades entorno del mercado (Flores, 2019).

Esta variable permite aumentar la eficiencia, la seguridad y disminuye costos de transacción en muchos sectores del tráfico jurídico y económico, por lo tanto, ha sido evaluada de acuerdo a la información brindada por la institución, se revisó su evolución y su relación actual con el gobierno digital.

En cuanto a la segunda variable, la calidad de servicio es una variable independiente, cuya meta es la satisfacción del cliente llenando las

necesidades que pueda tener cubriendo las expectativas que tiene acerca del servicio o del bien adquirido. Resulta beneficioso para las empresas tener un cliente satisfecho con el producto ofrecido, ya que la empresa diseña o elabora productos pensando en el consumidor final (Cervantes et al., 2020)

Vargas & Aldana (2014) nos menciona que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se ha ido desarrollando evidentemente en el mundo de la economía, ya que las empresas cada vez se preocupan más por el elemento humano del interior de la empresa como exterior y por los bienes que está ofreciendo, ya que sabe que esto le hará tener un gran desarrollo económico.

En el caso de la institución en estudio, la Sunarp, se tomó la variable de calidad de servicio por que dicha institución debe preocuparse porque los servicios que brinda sean eficientes y de calidad, con el uso de la tecnología muchos procesos se han modernizado pero es importante que esta atención brindada no sólo se refleje en el cumplimiento de brindar los servicios sino que el personal que labora en dicha institución ofrezca servicios de calidad como dando buen trato a los usuarios, siendo amables, guiando y orientando con sus conocimientos y a la vez dando un servicio un menor el tiempo posible.

### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

#### **3.3.1. Población.**

Se encuentran conformado por 30 Trabajadores del área registral, publicidad, catastro, administración, UTI de la SUNARP, 15 Usuarios que solicitan servicios en el área registral, 15 trabajadores de Notarias. Se evaluó para la variable gestión tecnológica, trabajadores de la institución y para la variable calidad de servicio se evaluó a usuarios cotidianos.

#### **3.3.2. Muestra.**

Para la presente investigación se ha considerado 15 abogados especializados en el área de Derecho Registral, 10 ingenieros de sistemas especializados en

gestión tecnológica, 10 abogados del área de publicidad que atienden al usuario, 15 usuarios que solicitan el servicio, 10 personas que trabajan en notaria o notarios

### **3.3.3. Muestreo.**

El muestreo, es no probabilístico haciendo uso de lo que opta el investigador.

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

### **3.4.1. Técnicas.**

#### **3.4.1.1. La entrevista.**

Este método se basa en realizar preguntas a una persona para saber sus conocimientos y opiniones. Mediante esa técnica, el entrevistador le hace la interrogante al entrevistado y recibe de éste las respuestas necesarias para la hipótesis de la investigación (Sordini, 2019). Por ello, la presente técnica se empleó para poder consultar a nuestros entrevistados, la información necesaria para el desarrollo de nuestro tema de investigación.

#### *3.4.1.2. El análisis de documentos.*

Es la inspección de analizar los documentos con los que trabajaremos a lo largo de la tesis.

#### *3.4.1.3. Encuesta.*

Se recogen datos de la investigación en el que se utilizan diferentes técnicas. Utilizaremos la encuesta para llegar a establecer la relación que existen entre las variables y si la población identifica dicha relación. Se realizó encuestas a los trabajadores y a los usuarios.

Para la variable la gestión tecnológica de la SUNARP, la encuesta contó con 15 preguntas, teniendo como nivel máximo 75 de puntuación y un nivel mínimo de 15. Para la variable Calidad de Servicio de la SUNARP, la encuesta contó

con 10 preguntas, teniendo como nivel máximo 50 de puntuación y un nivel mínimo de 10. En ambas encuestas se aplicó una escala Likert donde los resultados del instrumento tienen la siguiente valoración: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre.

### **3.4.2. Instrumentos.**

Son mecanismos para recopilar y registrar datos obtenidos a través de técnicas. Los instrumentos que se emplearán.

#### **3.4.2.1. Guía de Observación.**

Documento en el cual se recopilará toda la información necesaria y relevante para la investigación.

### **3.5. Procedimientos.**

Como procedimiento se usó la recolección de información, primero se procedió a la búsqueda de la información pertinente en la que se ha recopilado el material sustancioso de diversas bibliografías, como en tesis, artículos, libros acerca de la gestión pública y la calidad de servicio. Se realizó este proceso con el objetivo de medir la información relevante sobre las variables establecidas. Para medir la confiabilidad de los instrumentos utilizados fue a través de la medida por el estadístico Cronbach, mediante el uso del coeficiente de alfa, el cual analizó el perfil de respuestas dadas en un cuestionario, considerando además que todos los ítems son medidos bajo una misma escala de medición (Toro et al., 2021, p.18).

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

Se analizó los datos recopilados del material bibliográfico, se utilizó fichas de citas bibliográficas y análisis de la encuesta desarrollada. Se detalló a nivel descriptivo. La información recopilada de las variables ha sido analizada a

través del programa Microsoft Excel. En base a los métodos utilizados se examinó la relación que existe entre las variables en estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para Estanny (2022) todo profesional debe tener en cuenta los aspectos éticos para desarrollar un trabajo de calidad y digno se ser compartido por otros investigadores.

#### **3.7.1. Ética.**

Según, Espinoza & Calva (2020) la ética es actuar de forma correcta en base a principios. Asimismo, Díaz & Segado (2016) nos señalan “problemas éticos como la fabricación y falsificación de datos, el plagio, conflictos de intereses, conflictos relativos a la autoría y consideraciones”.

Para Alvarado & Paca (2022) la ética es importante en la vida humana y es un aspecto esencial en el rol de los profesionales especialmente en los del sector público ya que se refleja en el funcionamiento de la institución.

Los investigadores utilizaron como eje fundamental la ética, ya que es lo que guía a la conducta humana acerca de lo bueno, malo, correcto o incorrecto que se debe hacer.

Se ha solicitado los permisos necesarios para proceder a realizar la encuesta en la institución.

#### **3.7.2. Justicia.**

Es importante ser justos con lo que vamos a transmitir, ser justo en citar correctamente no apropiándonos de ideas o teorías que pertenecen a respectivos autores, es imprescindible citar de manera correcta respetando los lineamientos establecidos.

Centty (2020) aporta que la justicia florece junto a la ciencia, la verdad y la sinceridad. Hablar de justicia, es un bien moral lo cual es una mezcla de libertad, democracia, paz y tolerancia.

### **3.7.3. Responsabilidad.**

Ser responsable con lo que se manifiesta siendo consiente que el presente proyecto se realiza cumplimiento determinadas obligaciones. Larrañaga (2000).

Martínez et al. (2019) aplicar el valor de responsabilidad aumenta la manifestación social y la gestión universitaria ayudando a la institución educativa a tener una perspectiva institucional basada en valores, principios y ética universitaria.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados han sido obtenidos de acuerdo con los objetivos planteados, los cuales son los siguientes:

##### **Nivel de Avance de la Gestión Tecnológica en una de las oficinas de los Registros Públicos del norte del Perú**

En la presente tabla se analizó el avance de la Gestión Tecnológica en una de las oficinas de Registros Públicos en el año 2022 según el número de encuestados:

**Tabla 1**

*Nivel de Avance de la Gestión Tecnológica en Registros Públicos*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	[15-38]	2	3%
Regular	[39-56]	25	42%
Bueno	[57-75]	33	55%
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:** Según se muestra en la tabla, el 55% de los encuestados considera que existe avance en un nivel bueno en cuanto a la Gestión tecnológica en la oficina de Registros Públicos del norte del Perú, mientras que el 42% considera que el nivel de avance es regular y un 3% que es deficiente. Cabe mencionar que, aunque el mayor índice se encuentra en el nivel bueno, no discrepa mucho en cantidad con el nivel regular.

Según la Tabla 2 mostrada a continuación se determinó los porcentajes de personas encuestadas en cuanto a las tres dimensiones de la Gestión Tecnológica, se han considerado dentro de estas dimensiones a la Modernización del estado, a la Competitividad y a la Tecnología de la Información.

**Tabla 2**

*Nivel de progresividad en las dimensiones de Modernización del Estado, Competitividad y Tecnología de la Información.*

Nivel	D1: Modernización del Estado		D2: Competitividad		D3: Tecnología de información	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	7%	7	12%	4	7%
Regular	24	40%	20	33%	38	63%
Bueno	32	53%	33	55%	18	30%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:** De acuerdo con lo que se muestra en la tabla, en cuanto a la Modernización del Estado, el 53 % considera que el nivel de modernización con la que cuenta Sunarp es un nivel bueno, el 24% precisa que el nivel es regular y un 7% considera que no hay progreso constante en cuanto a esta dimensión, lo que quiere decir que aunque sea la minoría que estima que no hay mejora en la entidad pública de la Sunarp es un porcentaje considerable.

En cuanto a la dimensión de la Competitividad en la Sunarp, el 55% de los encuestados cree que el nivel es bueno, lo cual es un buen indicador ya que muestra que la institución cuenta con estrategias para mantener o aumentar sus servicios, el 33% considera que el nivel es regular y el 12% considera que es deficiente. Esta deficiencia en cuanto a la competitividad es un indicador importante que aún hay muchas cosas por mejorar en la institución.

Respecto a la tecnología de la información el 63% considera que Sunarp se encuentra en un nivel Regular, el 30% nos indica que la tecnología está en nivel bueno y el 7% considera que se encuentra en un nivel deficiente.

### **Evaluación de la calidad de servicio en Registros Públicos:**

En la presente tabla se evaluó la calidad de servicio en cuantos a los servicios que brinda Sunarp en una de las oficinas del norte del país en el año 2022 según el número de encuestados:

**Tabla 3***Evaluación de calidad de servicio en Registros Públicos*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	[10-25]	3	5%
Regular	[26-38]	19	32%
Bueno	[39-50]	38	63%
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:** Según se muestra en la tabla, el 63% de los encuestados considera que existe un nivel bueno, el 32% nos indica que el nivel es regular y el 5% es un nivel deficiente. Podemos apreciar que, aunque el nivel bueno es alto, el nivel regular no es tan bajo, por lo que aún hay cosas por mejorar en la institución para obtener un óptimo resultado en cuanto a la calidad de servicio en la oficina de Registros Públicos del norte del Perú.

En la Tabla 4 se midió el porcentaje de nivel que consideran los encuestados en cuanto a las dimensiones de Satisfacción del Usuario, Atención brindada y la Implementación de servicios.

**Tabla 4**

*Nivel de medición de las dimensiones de Satisfacción del Usuario, Atención brindada e Implementación de Servicios*

<b>Nivel</b>	<b>D1: Satisfacción del usuario</b>		<b>D2: Atención brindada</b>		<b>D3: Implementación de servicios</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	5	8%	19	32%	5	8%
Regular	8	13%	27	45%	14	23%
Bueno	47	78%	14	23%	41	68%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:** Según se muestra en la tabla, el 78% de los encuestados considera que existe una buena satisfacción del usuario en la oficina de Registros Públicos del norte del Perú, el 13% considera que existe un nivel regular mientras que el 8% considera que el nivel es deficiente. Por lo tanto, hay un nivel deficiente en el cual se debe trabajar para llegar a lograr la satisfacción total de los usuarios.

Respecto a la dimensión de atención brindada el 45% considera que el nivel es regular.

En cuanto a la dimensión de implementación de servicios el 68% de encuestados consideran que esta implementación es buena, el 23% considera que el nivel es regular y el 8% considera que Sunarp tiene un nivel deficiente de implementación de tecnología.

**Determinar la relación entre gestión tecnológica y la satisfacción del usuario.**

En la presente tabla se analizó la Gestión Tecnológica y la satisfacción del usuario ante las modernizaciones de la institución:

**Tabla 5**

*Relación entre la Gestión tecnológica y la satisfacción del usuario*

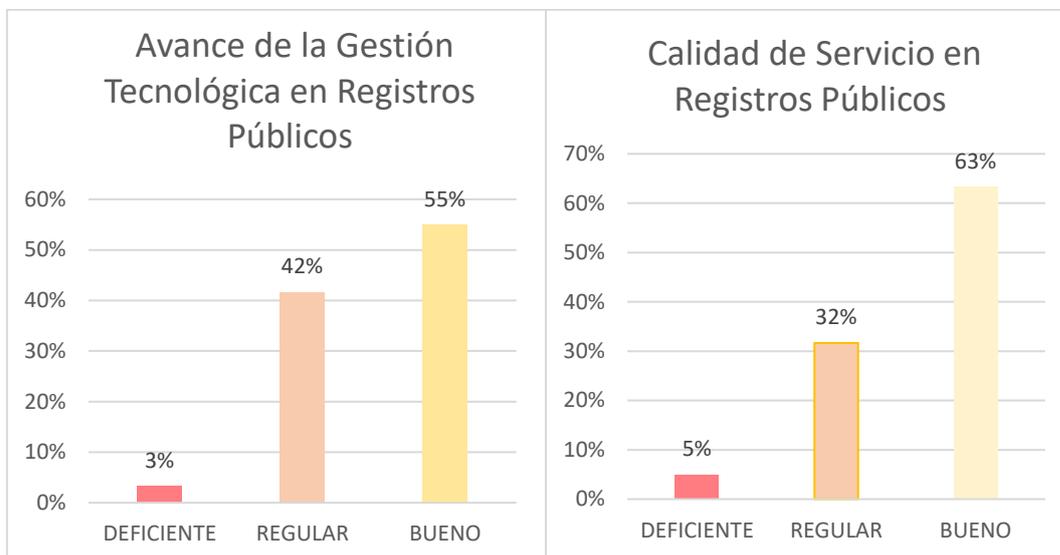
Nivel	Gestión tecnológica		Satisfacción del usuario	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	3%	5	8%
Regular	25	42%	8	13%
Bueno	33	55%	47	78%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

De acuerdo a los encuestados podemos apreciar que el nivel bueno de la gestión tecnológica es de 55 % y la satisfacción del usuario se encuentra en un 78% con relación a las modernizaciones de la institución. Lo cual es buen indicador ya que los usuarios muestran una gran satisfacción con los servicios tecnológicos. En cuanto al nivel regular los indicadores nos muestran que el 42% de los encuestados consideran a la Gestión tecnológica en este nivel y el 13% en cuanto a la satisfacción del usuario. El nivel deficiente es un indicador minoritario, el cual consideran sólo 3% que no hay gestión tecnológica y por ende el 8% no se considera satisfecho con los servicios.

**Determinar estadísticamente la relación entre gestión tecnológica y la calidad del servicio de una de las oficinas del norte del país.**

**Tabla 6**

*Relación estadística entre la gestión tecnológica y la calidad de servicio*



**Interpretación:** Según se muestra en la tabla, en cuanto a la Gestión Tecnológica el 55% de los encuestados consideran que es bueno el avance que se ha venido desempeñando en la institución. Asimismo, para el 63% de los encuestados la calidad de servicios es de un nivel bueno. Lo cual nos muestra que entre variables existe una relación positiva y que entre mejor es la gestión tecnológica aplicada en la Institución esto se ve reflejada en la calidad de servicio que reciben los usuarios.

## V. DISCUSIÓN

El desarrollo de la presente investigación se realizó en una de las Oficinas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos del norte del Perú. Dada la evolución notoria en el ámbito digital, cada vez más la tecnología va cubriendo un rol importante en diferentes aspectos, en este caso en el ámbito laboral.

La SUNARP es una institución que ha ido implementando notoriamente la gestión tecnológica en torno a la modernización, por lo que se consideró pertinente realizar el estudio denominado Gestión Tecnológica y Calidad de servicio de la Superintendencia nacional de los Registros Públicos del norte del Perú, 2022.

Para la variable Gestión Tecnológica, se han considerado varios fundamentos teóricos, sin embargo, resaltaremos los que más se acoplan a la presente investigación. Tenemos a Ruiz (2018) en su ensayo Gestión de la Gerencia Tecnológica en la Administración Pública, quien nos señala que implementar tecnologías en los servicios de la administración pública, ha traído consigo muchos cambios, como la digitalización de la información que ayuda notoriamente en la forma de comunicarse facilitando a la población las gestiones de cualquier carácter. Compartimos su postura ya que se puede decir que una gestión eficiente permite potenciar las cualidades organizacionales para obtener una estabilidad funcional en la gerencia de la administración pública con la finalidad de crecer en el mundo digital, ya que esto le va a ayudar a la entrada victoriosa en la sociedad del mundo del ciberespacio.

Otro fundamento teórico tenemos Pillaca (2022) en el artículo Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19, resulta importante recalcar que en torno a la llegada de las tecnologías digitales en las instituciones se creó el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital. En el Perú, el gobierno, se implementó para mejorar el servicio a la población y puedan a través de los mecanismos digitales tener participación activa, tal como se manifiesta en la Ley de Transparencia – Ley 27806 y la Ley de Gobierno Digital (D.L. N° 1412). Hemos considerado importante dicho fundamento teórico ya que nos recalca la evolución del mundo digital, un acontecimiento que involucró al mundo entero y Perú no fue

la excepción, gracias a esta evolución se vio la necesidad de crear leyes, dichas legislaciones son básicas.

La institución de Sunarp se ha visto involucrada constantemente con el Gobierno Digital, ya que siempre ha estado alerta a los avances en cuanto a la tecnología, yendo acorde con la modernización, implementando plataformas como síguelo.pe, consulta vehicular, consulta de propiedad, alerta registral, calculadora registral, App Sunarp, servicios en línea (tanto servicios de publicidad como registrales), el monedero digital, la implementación del sistema en el ingreso de títulos SID (Títulos del Sistema de Intermediación Digital). Podemos darnos cuenta que Sunarp ha ido evolucionando favorable al avance tecnológico cumpliendo con lo establecido según la ley con la finalidad de tener una gestión tecnológica óptima, esta gestión la ven reflejados tanto los usuarios como los trabajadores de dicha institución ya que es un avance palpable para todos, tal como se reflejan en los resultados obtenidos. Cabe precisar que su último Plan es denominado Plan de Gobierno Digital 2021-2023 en el que se definen los objetivos del Gobierno Digital en Sunarp y su FODA en cuanto a la transformación digital.

El FODA es de suma importancia ya que ayuda a evaluar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del avance de la institución en torno al Gobierno Digital. Asimismo, se han planteado analizar sus objetivos que deben cumplir y los desafíos que traen consigo.

Para la variable Calidad de Servicio, se consideró como uno de los fundamentos teóricos a Saavedra (2021) en la que nos sustenta en su tesis, la influencia de la calidad del servicio con respecto al nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en la Oficina Registral de Chiclayo - Sunarp, Año 2019, para el autor la calidad de servicio influye positivamente en el grado de satisfacción de los usuarios. En la actualidad, la calidad del servicio es el pilar para atraer usuarios, lo cual al mismo tiempo incide en el nivel de satisfacción del cliente. Alcanzar índices buenos de calidad es un elemento de gestión que genera un óptimo desarrollo de las instituciones públicas y ayuda en su competitividad y eficiencia. Todo eso constituye una óptima relación con los usuarios por medio de su satisfacción.

Asimismo, hemos considerado importante los aportes de Reyes (2022) la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y a Quispe (2022) en su tesis

“Sistema de gestión de calidad según las normas ISO 9001:2015 y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Characato, Arequipa, Perú, 2022”, ambos tienen una postura similar ya que ambos consideran importante tener una buena Gestión de Calidad y eso se logra basándonos en el lineamiento de la Norma ISO 9001, lo cual permite a las empresas o instituciones obtener una certificación por el buen desempeño que tienen en la calidad de servicio que brindan a los usuarios.

Sunarp es una institución que cuenta con reconocimientos, el último reconocimiento obtenido en el año 2021 ha sido una certificación ISO 37001 “Sistema de gestión antisoborno” por implementar medidas de corrupción. Cabe precisar que según la Resolución Directoral N°012-2017/INACAL/DN, la Dirección de Normalización del Instituto Nacional de Calidad (INACAL), se aprobó la Norma Técnica Peruana NTP – ISO 37001:2017, denominada “Sistema de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso”.

En el año 2018, Sunarp ha obtenido la recertificación de la norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, el cual es un notorio avance en la calidad de servicio que tiene con los usuarios, esto nos demuestra que la institución viene siguiendo las directivas para cada día ser una mejor organización buscando la mejora en sus servicios para dar satisfacción a los usuarios.

Dicha satisfacción se ha visto reflejada en los resultados que se obtuvieron de las encuestas realizadas, sí bien es cierto aún hay usuarios que no se consideran satisfechos totalmente, debemos reconocer que Sunarp ha ido realizando un buen trabajo y estamos convencidos que seguirán innovando y buscando formas de ofrecer servicios de calidad para mantener contentos a sus usuarios.

En cuanto a los resultados obtenidos del objetivo específico 1, respecto al Nivel de Avance de la Gestión Tecnológica en una de las oficinas de los Registros Públicos del norte del Perú; el nivel de porcentaje de encuestados que consideran que el nivel es deficiente es un porcentaje bajo, sin embargo, lo ideal es que el nivel se encuentre en un promedio bueno. Cabe recalcar que un gran porcentaje de las personas encuestadas respondieron que el nivel es regular. Por lo tanto, podemos decir que a pesar que la institución cuenta con un buen nivel de avance tecnológico no está siendo 100% eficiente o no está llegando de la manera que se espera al

usuario. La institución debe continuar con la modernización y no bajar la guardia ante las innovaciones que se presenten asegurando el desarrollo de competencias digitales y la integración digital con otras instituciones para agilizar trámites.

Consideramos que dentro del avance de tecnología digital podrían incorporar en la plataforma SID todos los actos inscribibles que brinda Sunarp, asimismo debería implementarse la digitalización de títulos archivados en todas las oficinas e implementar la opción de búsquedas de propiedades por dirección, la cual hasta el momento no existe.

En cuanto al segundo objetivo respecto a evaluar la satisfacción del usuario en Registros Públicos, de los encuestados se aprecia que el 63% consideran que su satisfacción es buena, un 32% considera que es regular y sólo un 5 % no está de acuerdo con la atención brindada en Sunarp y no se sienten satisfecho.

La satisfacción del usuario no sólo mide la calidad de los servicios brindados sino también sus expectativas relacionados a la atención. En las encuestas realizadas se han tomado en cuenta la satisfacción de los usuarios en cuanto a las expectativas, en cuanto a los índices de quejas y reclamos, la atención brindada, la empatía entre otros. Al existir un porcentaje de encuestados que no se sienten satisfechos, consideramos que Sunarp debería evaluar sus debilidades para mejorar en el índice de calidad de servicio.

Es importante que Sunarp concientice, promueva y capacite a su personal en temas de Transformación Digital con la finalidad de obtener resultados positivos.

En cuanto al tercer objetivo respecto a determinar estadísticamente la relación entre gestión tecnológica y la satisfacción del usuario, podemos apreciar que en ambos tienen un nivel bueno de la gestión tecnológica y la calidad de servicio en Sunarp, ya que se aprecia en el gráfico de barras que en ambas se considera que el nivel es bueno. En ambas variables, Sunarp ha presentado índices altos, lo que quiere decir que la modernización e innovaciones en distintas áreas de Sunarp ha satisfecho a gran parte de usuarios, sin embargo, hay muchos aspectos que aún faltan mejorar, como por ejemplo reducir los plazos en los títulos SID, o la implementación de más servicios, capacitaciones a los usuarios en temas registrales en torno a las modernizaciones que se están realizando.

Sunarp aún cuenta con muchas debilidades, sin embargo, en su Plan de Gobierno 2021-2023 considera que estas debilidades deben mejorar y por lo que se puede apreciar en la realidad va por buen camino.

En cuanto al objetivo principal de Determinar la relación de la gestión tecnológica y la calidad de servicio en SUNARP del norte del país, se muestra que los en ambas variables el índice de relación es bueno ya que los porcentajes en ambos son los que lideran la tabla, teniendo para el avance de la tecnología un 55% y para la calidad de servicio brindada por Sunarp es un 63%. En cuanto a la relación deficiente es un porcentaje mínimo que consideran que esta relación no se aplica ya que para el avance de la tecnología un 3% y para la calidad de servicio brindada por Sunarp es un 5%, lo cual nos damos cuenta que esta relación deficiente es mínima a comparación del nivel bueno y regular.

Consideramos que la transformación digital ha influido de manera positiva en Sunarp, todo con la finalidad de brindar servicios de calidad. Sunarp hace uso profundo de la tecnología a nivel nacional, cuenta con muchas plataformas que otras instituciones no cuentan. En época de pandemia, Sunarp ha sido una de las instituciones que sobresalió por su capacidad de agilizar los trámites de intermediación digital y hacer uso de la gestión tecnológica.

En cuanto al uso que hizo Sunarp de la Gestión Tecnológica consideramos como punto importante continuar con la modernización y no sólo que haya sido un avance momentáneo a causa de una necesidad.

Un punto importante es el teletrabajo que a causa de la gestión tecnológica se implementó en casi todas las instituciones, sin embargo, esta implementación se está dejando de lado dando paso a la prespecialidad de trabajadores de forma absoluta, retrocediendo en parte con todo lo avanzado hasta el momento. Hay una serie de servicios y actos que Sunarp los hizo de forma digital y que un grupo de trabajadores podrían realizarlos desde el hogar, claro está cumpliendo con horarios y las expectativas de la institución. Dicha implementación podría ser para un cierto grupo de trabajadores puede ser trabajadores de riesgo, madres de familia que lo necesitan o personas que viven en otras ciudades y no sería necesario trasladarse a la Oficina para cumplir con el objetivo. Cabe precisar que dicha acotación sería

bajo supervisión siempre y cuando se cumplan los lineamientos de la empresa o institución ya que esto sería beneficioso para ambas partes.

Por lo que consideramos que en base a todo el avance que Sunarp viene obteniendo debería realizar ciertas implementaciones que la ayudarían a crecer aún más como institución.

Asimismo, es preciso destacar que los resultados obtenidos en el desarrollo de la presente investigación han sido satisfactorios y los hemos visto reflejados recientemente en la encuesta anual de Ejecutivos 2022 realizada por la Cámara de Comercio en la cual Sunarp ha quedado en segundo lugar con un 29% de buena calificación en torno a otras instituciones.

## VI. CONCLUSIONES

1.- La Gestión Tecnológica es el proceso que permite adquirir conocimiento necesario para realizar innovaciones tecnológicas, ayuda a la creación de bienes o servicios en los cuales se incluye diversos factores de eficiencia y eficacia, esta tecnología es considerada como uno de los factores estratégicos que ayudan al crecimiento organizacional y generan una gran ventaja competitiva.

2.- Se ha determinado de acuerdo al Resultado por Objetivo, que para la variable “Gestión Tecnológica” el nivel de avance de dichas variables es un nivel bueno, lo cual es favorable ya que podemos apreciar que en la institución se está utilizando notoriamente los procesos de modernización para brindar un servicio óptimo.

3.- La calidad de servicio es un factor necesario para en el ámbito comercial, ya que los resultados que se obtengan ya sean a largo o corto plazo, son importantes para el desenvolvimiento de la empresa.

4.- Se ha determinado que para la variable “Calidad de Servicio” el nivel de la calidad brindada por la institución para los encuestados es un nivel bueno con un resultado de 63%, lo cual indica que Sunarp no ha descuidado sus estrategias para cubrir y rebasar las expectativas que tienen los clientes, el cual es un factor importante, ya que indica las innovaciones han sido favorables en los servicios, así como la buena atención del personal, el cual se encuentra capacitado, utilizan lenguaje entendible, son empáticos, llegando a lograr que la atención al público sea buena mostrándose esto en la satisfacción por parte del usuario.

5.- En cuanto a la relación de ambas variables se llega a la conclusión que va de acorde a la hipótesis positiva en la cual existe una relación positiva entre la gestión tecnológica y la calidad de servicio de Sunarp de la región norte, lo cual indica que la Gestión tecnológica aplicada en una de las oficinas de Sunarp del norte del país en el año 2022, es óptima sin descuidar la atención brindada por parte del personal y la buena calidad de servicios que brinda, lo cual se manifiesta en la satisfacción del usuario.

## VII. RECOMENDACIONES

1.- En cuanto al Avance de la Gestión Tecnológica se le sugiere a la institución Superintendencia Nacional de los Registros Públicos del norte de país a continuar con los avances tecnológicos midiendo el nivel de calidad de los servicios ya que el nivel de número de porcentaje de encuestados que considera que este avance es regular es de 42%, lo cual es una cifra considerable que opina que hay cosas que faltan mejorar.

2.- En cuanto a la calidad de servicio brindado se le sugiere al personal de la institución a seguir capacitándose para brindar un servicio óptimo a la comunidad y mejorar los índices alcanzados.

3.- La presente investigación tiene como finalidad estudiar la realidad de una de las instituciones, lo cual ha resultado interesante saber la opinión interna de los trabajadores como externa de los usuarios, por lo que se recomienda a los próximos investigadores continuar con las investigaciones basados en las variables en estudio y realizar artículos que puedan llegar al público en general y conocer sobre la importancia de las mismas.

4.- Asimismo se recomienda a los investigadores posteriores que consideren estudiar aspectos en los que se relaciona la parte interna de la institución en cuanto a Modernización del Estado, Gobierno Electrónico, Gestión Tecnológica, entre otros y la parte externa en cuanto a los usuarios o servicios brindados, a proponer crear una página virtual o revistas que se le puedan hacer llegar a funcionarios de las instituciones la importancia de dicha relación y los alcances que se pueden llegar a tener en cuenta.

5.- Se les sugiere a los próximos investigadores darle hincapié a la gestión tecnológica y hacer notar su importancia, que se dé a conocer que la tecnología llegó para quedarse en las instituciones, proponiendo al teletrabajo como una opción de modalidad laboral para cierto personal que realmente lo requiera.

## VIII. REFERENCIAS

Alvarado, U., & Paca, P. (2022). *Ethics of the public servant: Systematic review*.

REVISTA IGOBERNANZA / VOL. 5 N° 17.

<https://www.igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/169/299>

Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y Calidad de servicio al*

*contribuyente de la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto 2018.*

Perú. [Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porres].

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4387>

Blas, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho, A., & Valqui, J. M. (2022).

*Modernization of the State in public management: Systematic review*. Revista

de Ciencias Sociales (Ve), XXVIII (Especial 5), 290-301.

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0->

85131422816&doi=10.31876%2frcs.v28i.38164&partnerID=40&md5=d7e202

471cb88fec287f7486938320fb

Bedón, F. M., & Paredes, M. (2019). *La gestión por Procesos y la Calidad de*

*Servicio en las Instituciones Públicas Sunat y Osinergmin, en el Marco de la*

*política periodo 2014 – 2015. Centro de Altos Estudios Nacionales - Escuela*

*de Posgrado. Lima*. [Tesis de Maestría. Centro de Altos Estudios Nacionales]

<https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/439164/1/TESIS%20UNIFICA>

DA.pdf

Bruzza, M. (2020). *Diseño de un modelo para la implementación de gobierno*

*electrónico en instituciones estatales*. [Tesis de Doctorado. Pontificia

Universidad Católica del Perú].

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17147/B>

RUZZA\_MONCAYO\_MARIUXI\_DISEÑO\_MODELO\_IMPLEMENTACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (2020). *Teamwork and its effect on customer service quality*. Revista Espacios, 41(14).  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>

Centty. (2020). *Justice as the object of study to build a consistent social science*.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-182X2020000200089](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-182X2020000200089)

Díaz, J., & Segado, F. (2016). *Indicaciones éticas en las revistas de educación indexadas en la WoS*. Revista El profesional de la información, 25, 738-746.  
<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2016.sep.04/31998>

Económica, L. N. (2021). *La nota económica*. La tokenización está transformando las finanzas colombianas: <https://lanotaeconomica.com.co/movidas-empresarial/la-tokenizacion-esta-transformando-las-finanzas-colombianas/>

Espinoza, E., & Calva, D. X. (2020). *La ética en las investigaciones educativas*. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 333-340.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s2218-36202020000400333](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2218-36202020000400333)

Estanny, A. (2022). *Naturalization of ethics and moral*. Revista de humanidades de Valparaíso. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-42422022000100293&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-42422022000100293&script=sci_arttext)

- Flores, F. (2019). *Technological innovation management and globalization as driving factors for service quality and competitiveness*. Revista Venezolana de Gerencia.
- <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051014/29062051014.pdf>
- Flores, Y. (2021). *Gobierno electrónico y gestión pública*. Revista Multidisciplinar 5(6). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1359/1870>
- Fuentes, J., Ramirez, P., Vargas, M., & Carrillo, C. (2021). *Gestión tecnológica: Conceptos y Casos de aplicación*. administrador,+Gestor\_a+de+la+revista,+2289-6696-1-CE (6).pdf
- García, W., & Plasencia, J. A. (2020). *Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico*. Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 14, 124-147. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2227-18992020000300124](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2227-18992020000300124)
- Gómez, R. (2018). *Dirección y Gestión de Proyectos de Tecnologías de la Información*. España. <https://www.marcialpons.es/libros/direccion-y-gestion-de-proyectos-de-tecnologias-de-la-informacion/9788417701819/>
- Heredia, S. (2020). *Reflexiones sobre la tokenización de activos y su disruptivo potencial*. Argentina: Errepar S.A. Obtenido de: <https://www.erreius.com/actualidad/10/comercial-empresarial-y-del-consumidor/Nota/697/reflexiones-sobre-la-tokenizacion-de-activos-y-su-disruptivo-potencial>
- Jaimes, M., Ramirez, D., Vargas, M., & Carrillo, G. (2021). *Gestión tecnológica: Conceptos y casos de aplicación*. Gerencia Tecnológica Informática. administrador,+Gestor\_a+de+la+revista,+2289-6696-1-CE (4).pdf

- Herrera, E. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020. Perú*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48537>
- Izquierdo, J.R. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública, Perú*. Rev. Horizonte Empresarial. Vol. 8
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones Paraninfo, SA. <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428339483/atencion-al-cliente--consumidor-y-usuario>
- Martínez, M., Gil, D., & Macias, D. (2019). *Systematic Review of University Social Responsibility and Service Learning. Analysis for Institutionalization*. Revista mexicana de investigación educativa. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662019000100149](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662019000100149)
- Mejías, A., Godoy, D., & Piña, P. (2018). *Impacto de la Calidad de Servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). *Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico*. *Investigación administrativa*, 50(127). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782021000100004](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100004)
- Ministerio de Economía, P. (2019). *Manual metodológico para la formulación del plan estratégico institucional*. Republica Dominicana: Ministerio de

Economía, Planificación y Desarrollo. <https://mepyd.gob.do/wp-content/uploads/drive/DIGEDES/Publicaciones/Manual%20formulacio%CC%81n%20PEI%20diagramado.pdf>.

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información (2019). *Evaluación de Calidad de Servicios Electrónicos. Propuesta preliminar*. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/>

Morales, L., Cum, R., & Peña, J. (2020). *Gestión presupuestaria y planificación empresarial: algunas reflexiones*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25, 1704-1715. <https://www.redalyc.org/journal/290/29065286026/29065286026.pdf>

Naser, A. (2021). *Gobernanza Digital e Interoperabilidad gubernamental*. *Costa Rica*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf)

Pillaca, S. (2022). *Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura*. Perú. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2834/4024>

Plataforma digital única del Estado peruano. (2022). SUNARP. <https://www.gob.pe/sunarp>

Pérez, C., Guzmán, M., & García, G. (2019). *Analysis of structural equations: Quality management and customer satisfaction*. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181559111004/>

Quispe, C. (2022). *Sistema de gestión de calidad según las normas ISO 9001:2015 y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital*

de Characato, Arequipa, Perú, 2022. [Tesis de maestría de la Universidad Autónoma San Francisco]. <http://repositorio.uasf.edu.pe/>

Publicaciones Vértice (2015). *La calidad en el Servicio al Cliente*. España. (2da edición). Publicaciones Vértice S.R.L. [https://www.editorialelearning.com/catalogo/media/iverve/uploadpdf/1526025816\\_0093\\_demo.pdf](https://www.editorialelearning.com/catalogo/media/iverve/uploadpdf/1526025816_0093_demo.pdf)

Reyes, Ch., Cadena, A., & Rivera, G. (2022). *The Quality Management System and its relationship with innovation*. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-57052022000100217&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-57052022000100217&script=sci_arttext)

Ripalda, Y. (2019). *Electronic Government as a strategy to achieve efficiency in public management*. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>

Rojas, M., Niebles, N., Pacheco, C., & Hernandez, H. (2020). *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises*. Chile. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext&tlng=pt)

Rojas-González, G. (2018). *Derecho y Justicia*. Bogotá. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/8a38c237-cd9f-40ed-848e-96048972404b/content>

Rodríguez-Cruz, Y. (2020). *La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y*

“abierto”. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2411-99702020000100095&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2411-99702020000100095&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

Ruiz, A. (2018). *Gestión de la Gerencia Tecnológica en la Administración Pública. Management of Technological Management in the Public Administration.* Venezuela.

[http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/272/389](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/272/389)

Saavedra, E. (2021). *Incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina registral de Chiclayo -Sunarp, año 2019.* [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]: [http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9947/Evila\\_Marisol\\_Saavedra\\_Quintos.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9947/Evila_Marisol_Saavedra_Quintos.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Sánchez, G., & Sánchez, R. (2016). *Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in organizations.* <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Sordini, M. (2019). *In-depth Interview in Public Management.* Argentina. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1659-28592019000100075](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592019000100075)

Tavera, J. (2015). *¿Es eficiente el sistema de gestión tecnológico peruano? Pensamiento Crítico. Vol. 20, 161-172.* <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/econo/article/view/12154>

Teran, B., Dávila, G., & Castañon, I. (2019). *Gestión de la Tecnología e Investigación: Un Modelo de Reyes Bayecianas.* Mexico.

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-33802019000100063&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-33802019000100063&script=sci_abstract)

Toro, R., Peña, M., Avendaño, B., Mejía, S., & Bernal, A. (2021). *Empirical Analysis of Cronbach's Alpha Coefficient as a Function of Question Response Options, Sample Size and Outliers*. Portugal.  
<https://www.redalyc.org/journal/4596/459671926003/459671926003.pdf>

Universidad Continental. (2018). *¿Qué es el Gobierno Electrónico y cuales son sus principales barreras en el Perú?*. Perú.  
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-el-gobierno-electr%C3%B3nico-y-cuales-son-sus-principales-barreras-en-el-peru>.

Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio. Concepto y herramientas*. (3ra ed). Bogotá. Colombia.  
[https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad\\_servicio3ED\\_digital.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad_servicio3ED_digital.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

Yoon, Y., & Cheon, K. (2020). *A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia*. Sustainability.  
[A\\_Qualitative\\_Review\\_of\\_Cruise\\_Service\\_Quality\\_Cas.pdf](#)

Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). *Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking*. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*.  
<https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/s13731-021-00151-x>

Zúñiga, H. (2017). *Las normas técnicas en el Perú: marco teórico y legal*. Foro Jurídico.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19871>

## ANEXOS

### ANEXO 1: FORMATO OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>LA GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	La gestión tecnológica es el proceso que permite adquirir conocimiento para realizar innovaciones tecnológicas, ayuda a la creación de productos (bienes o servicios) e incluye diversos factores de eficiencia y eficacia, donde el nuevo diseño de un bien o su modificación define de una forma novedosa cómo beneficiará al cliente final de acuerdo con las necesidades del mercado. Flores, C.(2019).	La variable de gestión tecnológica, permite aumentar la eficiencia, la seguridad y disminuye costos de transacción en muchos sectores del tráfico jurídico y económico, por lo tanto dicha variable será evaluada de acuerdo a la información brindada por la institución, se revisará su evolución y su relación actual con el gobierno digital.	Modernización del Estado	Gestión Pública	<b>Ordinal</b>
				Distribución de recursos.	
				Reorganización de servicios.	
				Calidad de servicios	
			Tecnología de la Información	Infraestructura tecnológica.	
				Acceso a la información pública.	
				Transparencia pública	
			Competitividad	Innovación tecnológica	
				Consecuencias en el personal a causa de la modernización del Estado.	
				Ventajas al consumidor.	
<b>LA CALIDAD DE SERVICIO</b>	Se examinará la calidad de servicio que se brinda en la institución y se evaluará a través de una encuesta la respuesta de Sunarp y los usuarios.		Satisfacción del usuario	Necesidades del usuario	
				Uso de los sistemas SID	
				Capacitaciones por parte de la entidad	
			Atención brindada	Plazos registrales	
				Eficiencia y eficacia	
				Plataformas digitales.	
				Inteligencia artificial	
			Implementación de servicios	Optimización	
				Innovación Digital.	
				Servicio digital	

**Nota:** Propia del autor

**ANEXO2: FORMATO DE MATRIZ DE CONSISTENCIA**
**Título: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y CALIDAD DE USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS DEL NORTE DEL PERÚ, 2022**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b> ¿Existe relación entre la gestión tecnológica y la calidad de servicio en SUNARP Piura, 2022?	<b>Objetivo Principal:</b> Determinar la relación de la gestión tecnológica y la calidad de servicio en SUNARP del norte del país	<b>Hipótesis Principal:</b> H1.- Existe una relación positiva entre la gestión tecnológica y la calidad de servicio de Sunarp de la región norte. H0: No existe relación entre la gestión tecnológica y la satisfacción del usuario de Sunarp de la región norte. II	<b>V.I.:</b> La gestión tecnológica	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS:</b> SUPER INTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP) <b>POBLACIÓN</b> Para la variable 1: Funcionarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Piura  Para la variable 2: funcionarios y usuarios.	<b>Tipo de Investigación:</b> Correlacional  <b>Enfoque de Investigación:</b> Cuantitativo  <b>Diseño de investigación:</b> Investigación de evaluación	<b>Técnica:</b> La encuesta y el Análisis documental  <b>Instrumento:</b> Guía de Análisis Documental  <b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> Recolectar, conservar, analizar la información.



<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1.-¿Cómo se aplica la Gestión Tecnológica en Registros Públicos Piura en el año 2022?</p> <p>2.- ¿Qué relación existe entre la gestión tecnológica de SUNARP Piura y el nivel de satisfacción del usuario en el 2022?</p> <p>3.- ¿De qué manera se refleja la insatisfacción del usuario frente a la gestión tecnológica en la Sunarp?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>1. Analizar el avance de la Gestión Tecnológica en Registros Públicos.</p> <p>2. Evaluar la satisfacción del usuario en Registros Públicos.</p> <p>Determinar estadísticamente la relación entre gestión tecnológica y la satisfacción del usuario.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <p>H: La gestión tecnológica influye notoriamente en la calidad de servicio</p>	<p><b>V.D.:</b> Calidad de servicio</p>	<p><b>MUESTRA:</b></p> <p>Personal y usuarios de la Institución.</p> <p><b>MUESTREO:</b></p> <p>Muestreo Probabilístico</p>		
--	---	--	---	---	--	--

**Nota:** Propia del autor



**ANEXO 3:**

**Validación de Escala valorativa para evaluar los instrumentos gestión  
tecnológico y la calidad del servicio**

Chiclayo, 30 de octubre de 2022

Señor (a):

Dr. / Mg.

Ciudad. - Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para expresarle lo siguiente:

Yo, Yudy Gisela Prado Ignacio se encuentra en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro(a) en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado una encuesta, la misma que se nos exige es necesario validar en lo que respecta a su contenido; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que, en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez.

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*

---

*Br. Prado Ignacio, Yudy Gisela*



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

**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**

Nombre del instrumento:

Encuesta para medir la gestión tecnológica y la calidad de servicio

Autor original:

Br. Prado Ignacio, Yudy Gisela.

Objetivo:

Recoger información y analizar la gestión tecnológica y la calidad del servicio en los trabajadores de una de las sedes de Sunarp del norte del país.

Estructura y aplicación:

Se realizarán dos instrumentos relacionados a las variables, una respecto a la gestión tecnológica y otra a la calidad del usuario. La gestión tecnológica está estructurada en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones 15 abogados especializados en el área de Derecho Registral, 10 ingenieros de sistemas especializados en gestión tecnológica, 10 abogados del área de publicidad que atienden al usuario, 15 usuarios que solicitan el servicio en Sunarp y 10 personas que trabajan en notaría o notarios.



Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: *Gestión tecnológica y calidad de usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos del norte del Perú, 2022*

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión tecnológica	Modernización del Estado	Gestión Pública	1
		Distribución de recursos	2
		Reorganización de servicios	3
		Calidad de servicios	4
	Competitividad	Consecuencias en el personal a causa de la modernización del estado.	5
		Ventajas al consumidor o usuario	6
		Correcta gestión tecnológica.	7,8
	Tecnología de la Información	Infraestructura tecnológica.	9
		Acceso a la información pública.	10
		Transparencia pública	11
		Innovación tecnológica	12



**“Encuesta para analizar la gestión tecnológica”**

**Autor : Br. Prado Ignacio, Yudy Gisela**

La presente encuesta tiene como propósito evaluar la gestión tecnológica en una de las sedes de la Oficina Registral de Registros Públicos del norte del Perú; con un tiempo de 15 minutos para su desarrollo; la información sobre los datos del cuestionario será confidenciales, manteniéndose el anonimato, los cuales serán utilizados por el autor de la investigación. Se agradece su colaboración en el estudio.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Edad:

Sexo: M ( ) F ( )

Tiempo de trabajo:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Modernización del Estado	Gestión Pública	1. ¿Usted, ha utilizado los servicios registrales en línea de la Sunarp?					
	Distribución de recursos.	2. ¿La institución utiliza los recursos necesarios para lograr los propósitos establecidos?					
	Calidad de servicios	3. ¿La calidad de servicios brindados de forma virtual cumple con sus expectativas?					
	Consecuencias en el personal a causa de la modernización del estado.	4. Considera que el personal se encuentra capacitado en cuanto a las innovaciones que se han realizado en la institución					



Competitividad	Reorganización de servicios.	5. ¿Alguna vez ha recibido capacitación acerca de los servicios brindados virtualmente? 6. ¿La evolución de Sunarp en las innovaciones tecnológicas ha sido favorable?					
	Ventajas al usuario	7. ¿Ha ingresado a revisar la información brindada en la página Web de la institución? 8. ¿La plataforma virtual lo ha ayudado a agilizar trámites de una forma más rápida y oportuna?					
	Correcta gestión tecnológica.	9. Existe una buena articulación entre el área registral o el área de publicidad y el área de Tecnología de Sistemas para solucionar los problemas que se presentan					
Tecnología de la Información	Innovación tecnológica	10. ¿El uso del papel debería desaparecer frente a las innovaciones tecnológicas? 11- ¿Los programas utilizados por Sunarp satisfacen las necesidades del usuario?					
	Infraestructura tecnológica.	12- ¿Los formularios registrales que se encuentran en la página son de fácil acceso y llenado sencillo?					



		13.- ¿Las herramientas implementadas en la página web han sido de su utilidad?					
	Transparencia pública	14.- La precalificación de los títulos registrales ingresados por la plataforma SID han sido calificados en el tiempo estipulado					
	Acceso a la información pública.	15.- Considera que los trámites presenciales son más eficientes y sencillos de realizar que los trámites virtuales					

Grado y Nombre del Experto:

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



“Encuesta para analizar la calidad del servicio”

Autor : Br. Prado Ignacio, Yudy Gisela

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Satisfacción del usuario	Capacitación de la institución	1.- Considera que el personal de la institución es capacitado para el desarrollo de sus funciones dando una buena calidad de servicios					
	Expectativas del usuario	2.- El desempeño de los trabajadores cumple con las expectativas dentro de la institución					
	Servicios	3.- Nuestros productos y servicios brindados superaron tus expectativas					
	Satisfacción	4.- Se siente satisfecho con el servicio que ha recibido en la institución					
Atención brindada	Reclamos o sugerencias	5.- Ha presentado algún reclamo o sugerencia por el funcionamiento de la institución.					



	<i>Eficiencia y eficacia</i>	6.- En los trámites presenciales tuvo Ud. dificultad para saber dónde tenía que dirigirse para realizar su gestión dentro de la oficina					
	<i>Plazos registrales</i>	7.- Con la tecnología implementada, Sunarp ha disminuido los plazos estipulados en la calificación de sus títulos					
<i>Implementación de servicios</i>	<i>Inteligencia digital</i>	8.- ¿Los programas utilizados por Sunarp satisfacen las necesidades del usuario?					
	<i>Optimización</i>	9.- Considera que existe confidencialidad y seguridad jurídica en los servicios brindados por Sunarp					
	<i>Servicio digital</i>	Usted, prefiere la virtualidad de los servicios ante la presencialidad de los mismos					

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión Tecnológica y Calidad de servicio de la superintendencia nacional de los registros públicos del norte del Perú, 2022.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la calidad de servicio

### 3. TESISISTA:

Yudy Gisela Prado Ignacio

### 4. DECISIÓN:

Después de revisar el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta la profundidad y el nivel de las preguntas; lo cual permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio para la utilidad necesaria de la presente investigación.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 31 de octubre de 2022



---

Firma/DNI: 16405471

EXPERTO

HUELLA



Constancia SUNEDU del validador

REGISTRO NACIONAL DE Aplicativo Guía X

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ARANA CANO, RINALDO MANUEL DNI 16405471	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 31/05/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
ARANA CANO, RINALDO MANUEL DNI 16405471	ABOGADO Fecha de diploma: 10/01/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
ARANA CANO, RINALDO MANUEL DNI 16405471	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/06/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 30/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

**ANEXO 4:**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Título de la Investigación:** Gestión Tecnológica y Calidad de usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos del norte del Perú, 2022.

**Investigador Principal:** Yudy Gisela Prado Ignacio **Teléfono:** 973025564

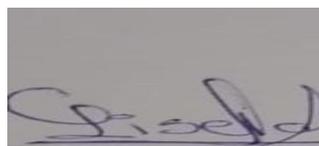
**Institución:** Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo

La presente investigación es conducida por el maestrante Yudy Gisela Prado Ignacio de la Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo. El objetivo del estudio es: Determinar la relación de la gestión tecnológica y la calidad de servicio en SUNARP del norte del país

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria, la cual será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas de las encuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas de la encuesta le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Agradecemos su participación.



---

Yudy Gisela Prado Ignacio

DNI: 44993653



**AUTORIZACIÓN**

He leído la información proporcionada. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y he comprendido los objetivos de la investigación y lo que representa la información personal que proporcionare, no encontrando ningún tipo de inconveniente para no revelar estos datos al entrevistador.

Consiento voluntariamente mi participación en este trabajo de investigación, como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento.

**Nombre:**

**Firma del Participante:**

**DNI N°:**

**Fecha:**

**ANEXO 5:**

V1- GESTIÓN TECNOLÓGICA																					
N	D1: Modernización del Estado						D2: Competitividad						D3: Tecnología de la Información								
	1	2	3	4	D1	NIVEL	5	6	7	8	9	D2	NIVEL	10	11	12	13	14	15	D3	NIVEL
1	1	4	4	4	13	REGULAR	3	5	4	4	4	20	BUENO	3	4	5	4	3	1	20	REGULAR
2	4	5	4	5	18	BUENO	4	5	4	4	4	21	BUENO	3	4	4	4	3	1	19	REGULAR
3	5	5	5	5	20	BUENO	4	5	5	5	5	24	BUENO	1	4	5	5	3	1	19	REGULAR
4	3	4	4	3	14	REGULAR	2	4	4	4	5	19	REGULAR	3	5	3	3	3	4	21	REGULAR
5	1	3	3	4	11	REGULAR	4	4	4	4	4	20	BUENO	4	4	4	4	4	3	23	REGULAR
6	5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	5	5	25	BUENO	1	5	5	3	3	2	19	REGULAR
7	4	4	4	5	17	BUENO	1	5	5	5	5	21	BUENO	3	3	4	3	3	2	18	REGULAR
8	3	4	4	4	15	REGULAR	3	4	3	4	4	18	REGULAR	5	4	4	4	4	1	22	REGULAR
9	2	1	4	4	11	REGULAR	1	4	3	4	4	16	REGULAR	4	4	4	4	4	1	21	REGULAR
10	3	5	5	5	18	BUENO	4	5	5	5	5	24	BUENO	2	4	4	3	4	1	18	REGULAR
11	3	5	4	4	16	BUENO	3	4	3	4	4	18	REGULAR	3	4	4	3	3	3	20	REGULAR
12	3	4	5	5	17	BUENO	2	5	5	5	5	22	BUENO	3	5	5	5	3	3	24	BUENO
13	1	3	3	3	10	DEFICIENTE	1	4	1	3	3	12	DEFICIENTE	3	3	3	3	3	3	18	REGULAR
14	3	3	3	5	14	REGULAR	4	4	4	4	4	20	BUENO	1	4	4	4	1	1	15	DEFICIENTE
15	3	5	5	5	18	BUENO	3	5	5	5	5	23	BUENO	3	5	5	4	5	3	25	BUENO
16	3	5	5	5	18	BUENO	5	5	5	5	5	25	BUENO	5	5	5	5	5	4	29	BUENO
17	5	5	5	5	20	BUENO	4	4	3	4	4	19	REGULAR	2	5	4	3	4	4	22	REGULAR
18	3	3	4	5	15	REGULAR	4	4	4	5	5	22	BUENO	5	5	3	3	4	4	24	BUENO
19	3	3	3	2	11	REGULAR	4	3	3	3	4	17	REGULAR	3	3	3	3	3	3	18	REGULAR
20	5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	5	5	25	BUENO	4	5	5	4	4	4	26	BUENO
21	5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	5	5	25	BUENO	4	5	5	5	5	3	27	BUENO
22	5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	5	5	25	BUENO	2	5	5	5	4	2	23	REGULAR
23	3	3	4	4	14	REGULAR	3	4	1	3	5	16	REGULAR	3	4	4	4	4	1	20	REGULAR
24	3	3	3	3	12	REGULAR	3	5	5	3	5	21	BUENO	4	4	5	5	5	4	27	BUENO
25	3	4	4	4	15	REGULAR	3	4	3	4	5	19	REGULAR	4	4	3	5	4	3	23	REGULAR
26	5	4	4	5	18	BUENO	3	4	3	5	4	19	REGULAR	3	4	4	5	1	1	18	REGULAR



27	5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	5	5	25	BUENO	4	5	5	5	5	5	29	BUENO
28	5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	5	5	25	BUENO	5	5	5	5	5	3	28	BUENO
29	1	3	4	5	13	REGULAR	3	5	1	3	3	15	REGULAR	2	4	4	4	4	5	23	REGULAR
30	5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	5	5	25	BUENO	5	5	5	4	5	5	29	BUENO
31	3	3	5	5	16	BUENO	5	5	5	5	5	25	BUENO	1	5	5	5	5	5	26	BUENO
32	3	4	4	4	15	REGULAR	1	3	3	3	3	13	DEFICIENTE	2	3	3	3	3	3	17	REGULAR
33	2	3	5	5	15	REGULAR	3	5	3	4	3	18	REGULAR	3	3	4	4	4	1	19	REGULAR
34	2	4	3	3	12	REGULAR	2	3	1	1	3	10	DEFICIENTE	5	3	3	3	4	5	23	REGULAR
35	5	4	4	5	18	BUENO	2	5	3	4	4	18	REGULAR	3	4	4	5	4	1	21	REGULAR
36	5	5	5	5	20	BUENO	4	5	5	5	5	24	BUENO	3	5	5	5	4	3	25	BUENO
37	4	3	1	4	12	REGULAR	3	3	4	1	1	12	DEFICIENTE	5	1	3	1	3	5	18	REGULAR
38	5	4	4	5	18	BUENO	1	4	4	4	4	17	REGULAR	5	5	5	5	5	5	30	BUENO
39	5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	5	5	25	BUENO	2	5	5	3	3	2	20	REGULAR
40	5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	5	5	25	BUENO	5	5	5	5	5	1	26	BUENO
41	3	4	4	4	15	REGULAR	5	5	5	5	5	25	BUENO	3	4	4	3	3	1	18	REGULAR
42	5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	5	5	25	BUENO	1	5	5	5	5	5	26	BUENO
43	5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	5	4	24	BUENO	2	5	5	5	5	1	23	REGULAR
44	3	3	4	4	14	REGULAR	3	3	4	4	3	17	REGULAR	3	4	5	4	3	4	23	REGULAR
45	3	5	5	4	17	BUENO	5	5	5	5	4	24	BUENO	4	5	4	4	3	1	21	REGULAR
46	4	4	5	4	17	BUENO	4	5	4	5	4	22	BUENO	4	4	4	3	3	1	19	REGULAR
47	1	1	3	2	7	DEFICIENTE	2	3	3	4	3	15	REGULAR	4	1	1	1	4	5	16	REGULAR
48	5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	5	5	25	BUENO	5	5	5	5	5	3	28	BUENO
49	5	5	5	5	20	BUENO	5	5	4	4	4	22	BUENO	2	4	5	5	4	3	23	REGULAR
50	5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	5	5	25	BUENO	5	3	5	5	5	5	28	BUENO
51	3	4	3	4	14	REGULAR	1	3	1	3	4	12	DEFICIENTE	1	1	4	3	1	3	13	DEFICIENTE
52	2	3	3	3	11	REGULAR	3	3	3	3	3	15	REGULAR	4	3	1	1	1	3	13	DEFICIENTE
53	3	4	3	4	14	REGULAR	4	5	4	3	3	19	REGULAR	2	3	3	3	3	5	19	REGULAR
54	5	5	5	5	20	BUENO	4	4	5	5	5	23	BUENO	2	5	4	5	4	3	23	REGULAR
55	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	1	3	4	14	REGULAR	3	1	3	3	3	3	16	REGULAR
56	5	5	5	5	20	BUENO	3	5	4	5	5	22	BUENO	5	5	5	5	5	5	30	BUENO
57	2	3	1	3	9	DEFICIENTE	2	3	2	2	2	11	DEFICIENTE	5	3	3	3	3	3	20	REGULAR
58	3	4	4	3	14	REGULAR	1	3	3	4	3	14	REGULAR	3	4	3	3	3	3	19	REGULAR
59	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	2	2	2	2	10	DEFICIENTE	2	2	2	2	2	2	12	DEFICIENTE
60	3	3	4	3	13	REGULAR	1	3	5	4	3	16	REGULAR	5	3	4	3	3	4	22	REGULAR



V2.- Calidad de servicio															
D1: Satisfacción del usuario						D2: Atención brindada					D3: Implementación de Servicios				
1	2	3	4	D1	NIVEL	5	6	7	D2	NIVEL	8	9	10	D3	NIVEL
5	5	5	5	20	BUENO	2	2	5	9	REGULAR	5	4	5	14	BUENO
4	5	5	5	19	BUENO	5	1	5	11	REGULAR	5	4	4	13	BUENO
5	5	5	5	20	BUENO	2	2	5	9	REGULAR	5	3	5	13	BUENO
4	4	4	4	16	BUENO	4	4	4	12	BUENO	5	4	4	13	BUENO
4	4	4	4	16	BUENO	1	3	3	7	DEFICIENTE	4	4	4	12	BUENO
5	5	5	5	20	BUENO	2	2	5	9	REGULAR	5	3	5	13	BUENO
5	5	5	5	20	BUENO	2	2	5	9	REGULAR	5	3	5	13	BUENO
4	4	4	4	16	BUENO	1	1	4	6	DEFICIENTE	4	4	5	13	BUENO
4	4	4	4	16	BUENO	2	2	4	8	DEFICIENTE	4	4	4	12	BUENO
5	5	5	5	20	BUENO	1	2	5	8	DEFICIENTE	5	4	5	14	BUENO
4	4	4	5	17	BUENO	2	1	3	6	DEFICIENTE	4	3	3	10	REGULAR
5	3	4	4	16	BUENO	2	3	3	8	DEFICIENTE	3	3	5	11	REGULAR
4	4	4	4	16	BUENO	2	4	5	11	REGULAR	5	4	4	13	BUENO
5	5	5	4	19	BUENO	4	1	5	10	REGULAR	5	5	5	15	BUENO
5	5	5	5	20	BUENO	2	1	5	8	DEFICIENTE	5	4	5	14	BUENO
5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	15	BUENO	5	5	5	15	BUENO
5	5	5	5	20	BUENO	2	5	5	12	BUENO	5	4	5	14	BUENO
5	5	5	5	20	BUENO	2	3	4	9	REGULAR	5	4	5	14	BUENO
3	3	3	3	12	REGULAR	2	3	2	7	DEFICIENTE	2	4	3	9	REGULAR
5	5	5	5	20	BUENO	2	2	5	9	REGULAR	5	4	5	14	BUENO
5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	15	BUENO	5	5	5	15	BUENO
5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	15	BUENO	5	5	5	15	BUENO
4	3	4	4	15	REGULAR	3	1	4	8	DEFICIENTE	3	1	5	9	REGULAR
5	5	5	5	20	BUENO	4	4	5	13	BUENO	5	5	5	15	BUENO
4	4	4	4	16	BUENO	2	1	4	7	DEFICIENTE	4	3	3	10	REGULAR
4	4	3	3	14	REGULAR	5	3	4	12	BUENO	4	3	5	12	BUENO
4	4	5	5	18	BUENO	5	1	5	11	REGULAR	5	5	5	15	BUENO
5	5	5	5	20	BUENO	5	5	5	15	BUENO	5	5	5	15	BUENO
5	5	5	5	20	BUENO	3	1	5	9	REGULAR	5	1	5	11	REGULAR
5	5	5	5	20	BUENO	2	5	5	12	BUENO	5	5	5	15	BUENO
5	4	5	5	19	BUENO	2	2	5	9	REGULAR	5	5	5	15	BUENO



4 4 4 4	16	BUENO	2 1 4	7	DEFICIENTE	4 4 1	9	REGULAR
5 4 4 5	18	BUENO	2 3 4	9	REGULAR	5 5 5	15	BUENO
4 3 3 3	13	REGULAR	1 3 3	7	DEFICIENTE	3 3 2	8	DEFICIENTE
5 5 3 4	17	BUENO	2 3 5	10	REGULAR	5 5 5	15	BUENO
5 5 5 5	20	BUENO	5 2 5	12	BUENO	5 5 5	15	BUENO
4 4 2 3	13	REGULAR	3 3 4	10	REGULAR	1 1 5	7	DEFICIENTE
5 5 5 5	20	BUENO	5 5 5	15	BUENO	5 5 5	15	BUENO
5 5 5 5	20	BUENO	5 5 5	15	BUENO	5 5 5	15	BUENO
5 5 5 5	20	BUENO	5 1 5	11	REGULAR	5 5 5	15	BUENO
5 4 3 4	16	BUENO	3 3 4	10	REGULAR	5 4 5	14	BUENO
5 5 5 5	20	BUENO	2 2 5	9	REGULAR	5 5 5	15	BUENO
5 5 5 5	20	BUENO	2 2 5	9	REGULAR	5 3 5	13	BUENO
3 4 4 4	15	REGULAR	4 3 4	11	REGULAR	3 4 5	12	BUENO
5 4 5 5	19	BUENO	2 3 4	9	REGULAR	5 3 3	11	REGULAR
4 3 4 4	15	REGULAR	4 1 3	8	DEFICIENTE	4 3 4	11	REGULAR
1 4 4 1	10	DEFICIENTE	4 3 3	10	REGULAR	3 4 3	10	REGULAR
5 5 5 5	20	BUENO	2 2 5	9	REGULAR	5 5 5	15	BUENO
5 5 5 5	20	BUENO	5 2 5	12	BUENO	5 5 5	15	BUENO
5 5 5 5	20	BUENO	2 2 5	9	REGULAR	5 5 5	15	BUENO
1 3 4 1	9	DEFICIENTE	3 3 1	7	DEFICIENTE	1 3 1	5	DEFICIENTE
3 3 5 5	16	BUENO	5 5 5	15	BUENO	4 4 3	11	REGULAR
4 4 5 5	18	BUENO	2 3 3	8	DEFICIENTE	4 3 1	8	DEFICIENTE
5 5 5 5	20	BUENO	2 2 5	9	REGULAR	5 5 5	15	BUENO
3 3 3 3	12	REGULAR	3 3 3	9	REGULAR	3 3 3	9	REGULAR
5 5 5 5	20	BUENO	3 3 5	11	REGULAR	5 5 5	15	BUENO
3 1 3 3	10	DEFICIENTE	1 4 1	6	DEFICIENTE	5 3 5	13	BUENO
4 4 5 4	17	BUENO	2 1 4	7	DEFICIENTE	3 4 4	11	REGULAR
1 3 1 2	7	DEFICIENTE	2 1 3	6	DEFICIENTE	1 2 2	5	DEFICIENTE
3 1 3 3	10	DEFICIENTE	2 2 1	5	DEFICIENTE	4 3 3	10	REGULAR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ÑIQUE CARBAJAL CESAR ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión Tecnológica y Calidad de servicio de la superintendencia nacional de los registros públicos del norte del Perú, 2022", cuyo autor es PRADO IGNACIO YUDY GISELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

CHICLAYO, 01 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ÑIQUE CARBAJAL CESAR ARMANDO <b>DNI:</b> 16797150 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9287-9387	Firmado electrónicamente por: CANIQUEN el 14-01- 2023 10:55:36

Código documento Trilce: TRI - 0506537