



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

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

Calidad de servicio y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

#### **AUTORA:**

Custodio Cancino, Leidy del Pilar (ORCID: 0000-0002-6539-697X)

#### **ASESORA:**

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (ORCID:0000-0002-0196-1351)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mis padres, Oscar y Pilar, por brindarme su apoyo, amor incondicional y sus consejos, que han sido fundamentales para seguir logrando con éxito todos mis propósitos.

A mis hermanos Jessica, Oscar y Cielo, por motivarme siempre con su ejemplo.

**Leidy**

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo y los docentes, quienes a lo largo de cada clase impartida, compartieron sus conocimientos y que hoy se desarrollan a través de este trabajo de investigación.

A la asesora Dra. Rosa Mabel Contreras Julián, mi gratitud y respeto, por las asesorías durante el trabajo de investigación y por brindarnos la motivación para seguir a pesar de las dificultades.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>18</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variable de operacionalización.....	19
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis...19	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 21	
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos.....	26
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>54</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio .....	28
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la brecha digital.....	29
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	30
Tabla 4. Correlación entre calidad de servicio y dimensión de acceso .....	31
Tabla 5. Correlación entre calidad de servicio y dimensión de uso.....	32
Tabla 6. Correlación entre calidad de servicio y dimensión de apropiación .....	33
Tabla 7. Correlación entre calidad de servicio y brecha digital.....	35

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión de calidad de servicio y dimensión de acceso .....	31
Figura 2. Diagrama de dispersión de calidad de servicio y dimensión de uso.....	33
Figura 3. Diagrama de dispersión de calidad de servicio y dimensión de apropiación .....	34
Figura 4. Diagrama de dispersión de calidad de servicio y brecha digital .....	35

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo de estudio determinar la relación entre calidad de servicio y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021. El estudio de tipo básico, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, cuya población correspondió a todos los usuarios de la Oficina Registral de Moyobamba, siendo la muestra 102 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se concluyó que existe relación positiva baja entre la calidad de servicio y la brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021, con una correlación de Rho Spearman de 0,365 entre ambas variables de estudio y una significancia de 0,000, menor a 0,01; lo que indica que existe relación significativa. Finalmente, se obtuvo que la calidad de servicio influye en un 13.31 % sobre la brecha digital.

**Palabras clave:** Calidad, servicio, brecha digital.

## **Abstract**

The investigation had as objective to determine the relationship between the quality of service and the digital divide in the Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, located in Moyobamba - 2021. The basic type study, non-experimental design, descriptive level, correlational, cross-sectional, whose population corresponded to all users of the Moyobamba Registry Office, being a sample of 102, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. It was concluded that there is a low positive relationship between the quality of service and the digital divide in the Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, located in Moyobamba - 2021, with a Rho Spearman correlation of 0.365 between both study variables and a significance of 0.000 which is less than 0.01, which indicates that there is a significant relation. Finally, it was achieved that the quality of service influences 13.31% about the digital divide.

**Keywords:** Quality, service, digital divide

## **I. INTRODUCCIÓN**

Con los grandes avances tecnológicos a nivel mundial, se ha incluido tanto en los sectores del servicio público como privado, nuevas y mejoradas tecnologías, las mismas que si bien es cierto forman parte de una herramienta básica cuya finalidad es brindar servicios con valor público a la ciudadanía, corresponde ello además a una gestión pública de calidad; no obstante, las TIC, son herramientas de doble filo que han traído consigo una nueva brecha, la digital; por cuanto existen problemas con respecto al acceso y utilización de éstas. Así pues, según Gómez et al (2017), la Organización de las Naciones Unidas realizó un estudio en el 2005 y advirtió que México es el país con un gran nivel de retraso en cuanto al desarrollo de TIC. Por su parte, en España actualmente existe todavía un proceso de digitalización; no obstante, cuenta con una posición importante en cuanto al acceso a internet, servicios públicos digitales, entre otros, pero; sin embargo, aún enfrenta una falta de capacitación digital, según Ediciones El País (2019) en una entrevista realizada a la presidenta de asociación española, Carina Szpilka señaló que existía una carencia en desarrollar un plan de educación digital y que además éste debería comenzar desde la infancia hasta la educación universitaria, ello incluyendo en gran medida a la formación profesional.

En cuanto al continente americano, se menciona que en pandemia de Covid-19 hizo que los gobiernos tengan que adaptarse a un nuevo escenario, en algunos casos se implementaron servicios digitales o adaptaron algunos otros a la situación, dando así pase a una tramitación virtual, evitando así la presentación física de documentos, necesaria para la situación a la que se enfrentaba toda américa latina y el mundo entero. Así pues, se implementó raudamente los servicios públicos digitales a través de los canales virtuales, pese a las brechas que de por sí ya existen en cada país de éste continente. Se puede añadir, de acuerdo a lo señalado por García, et al (2020), que un tercio de esta población, para el año 2018, no usaba los servicios de internet; no obstante, se pudo observar que los gobiernos en aras de brindar una gestión pública acorde a la situación, con miras a una calidad óptima en los servicios públicos, comenzó

implementando servicios digitales, lo cual implicó la generación de una brecha que aún no se cierra y que podemos advertir es el caso de algunos países, como el de Nicaragua que tiene un 72 % de adultos que no utilizan el servicio de internet; así también el caso de El Salvador con un 66 % y ni que decir, respecto a las capacidades para la utilización de canales digitales por parte de los ciudadanos, que en ocasiones no saben utilizar o desconocen su manejo, como por ejemplo Chile que cuenta solo con el 52% de adultos con capacidad para usar estos servicios.

En el Perú, actualmente dar calidad a cada servicio que se otorga, es un valor público que muchas de las instituciones del Estado han venido implementado a lo largo de los años. Ahora bien, para lograr este valor público el Estado peruano a través de ciertas oficinas estatales y, claro, enmarcado dentro de la política de modernización del Estado, ha desarrollado las estrategias para el desarrollo de lo que hoy llamamos gobierno electrónico, mediante la implementación de servicios digitales; si bien es cierto se han estado dando de forma progresiva, no obstante cuando dio inicio la pandemia del Covid-19 hizo que forzosamente se utilicen los diversos canales digitales para que los usuarios realicen los trámites necesarios a fin de salvaguardar la salud física y evitar así acercarse a realizar trámites presenciales, claro que en muchos casos algunas instituciones no han logrado implementar servicios virtuales lo que ha paralizado algunos de estos servicios. En este punto debemos considerar que los servicios digitales implementados están enmarcados de cierta forma en brindar atención a la ciudadanía y brindar un acceso al ciudadano con el Estado. Tal es así que, una encuesta mencionada en García, et al (2020), señala que el uso de los servicios en línea antes de la pandemia pasó del 28 % al 61 % durante la pandemia. No obstante, debemos considerar, que pese a los esfuerzos por parte de Estado en brindar servicios de calidad y que estos estén al alcance de los ciudadanos actualmente nuestro país cuenta con brechas sociales que aún no está totalmente erradicadas y con la implementación de servicios a través de canales digitales, ha ocasionado una brecha más, la digital.

Por su parte, la región San Martín, no es ajena a la coyuntura actual y a las políticas de modernización del Estado que se han venido implementando, además de la problemática que trae consigo la digitalización de los servicios para cierta parte de la población. Es así que, la revista Gestión (2020) manifiesta que el Viceministerio de comunicaciones ha presentado un proyecto con el cual se implementaría una política nacional de banda ancha que va acorde con las nuevas herramientas digitales, proyecto que corresponde al año 2017, pero que a la fecha no ha sido aprobado, a pesar que se han cumplido tres años desde la publicación. Al respecto, se ha podido advertir, a través de la “consulta amigable” del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), que el Ministerio de Transportes y comunicaciones (MTC) creó este gran proyecto de inversión, cuyo fin es disminuir la brecha digital en cuanto a conectividad, con código único 2331656, cuyo avance de la ejecución física de la inversión, según el [invierte.pe](http://invierte.pe), corresponde solo al 25 %. Cabe señalar que desde el año 2017 se visionaba a la región San Martín junto con otras regiones, incrementar el acceso a los servicios de internet, sin embargo, aún sigue siendo un problema latente en esta región.

La Superintendencia Nacional de los registros públicos (Sunarp), conforme se puede advertir de la Plataforma digital única del Estado Peruano (2021), es una institución que está encargada de inscribir y publicitar actos y contratos, dicha institución a la fecha ha implementado servicios a través de canales digitales que permiten a los usuarios, a través de estos, realizar por ejemplo el seguimiento de sus trámites, tanto de las solicitudes de inscripción y publicidad, a través del canal digital “síguelo”, también se puede solicitar los servicios de publicidad que normalmente se solicitaban de forma presencial desde los canales digitales como por ejemplo el servicio de publicidad registral en línea también conocido por sus siglas como SPRL, entre otros servicios digitales no menos importante como una mesa de partes virtual para el usuario, el desarrollo de la interoperabilidad con otras entidades del sector y así la institución sigue implementando plataformas virtuales que permiten acceder a través de estos canales y evitar de esta forma los

canales presenciales. Pese a los grandes avances para brindar óptima atención al ciudadano, la problemática radica en una posible brecha digital que lamentablemente estaría manifestándose en algunos usuarios. Ciertamente han implementado políticas de modernización, sin embargo, existe el desconocimiento de una posible relación entre una y otra variable del presente estudio, siendo de suma importancia demostrar la relación entre ambas, y así poder aportar para la mejora en la gestión pública, cuyo fin primordial es el logro de los objetivos institucionales y generar valor público.

Se pueden advertir diversas causas en cuanto a la brecha digital para brindar una buena calidad en el servicio, entre ellos podemos advertir nivel educativo, nivel socioeconómico, nivel socio-cultural, entre otros. En cuanto a las consecuencias, se puede precisar que podría generarse una afectación a los intereses de los ciudadanos, pues existe el desconocimiento de una posible relación entre las variables, debido a que si bien es cierto la institución ha implementado diversos canales digitales, también es cierto que un gran porcentaje de los usuarios aún se resisten al uso de los mismos, no saben cómo usarlos o en su defecto no tienen acceso a internet.

En base a la realidad problemática identificada, es necesario formular el siguiente **problema general**: ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021? Como **problemas específicos**, se plantean los siguientes: ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021? ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y acceso a los canales digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021? ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y uso de los canales digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021? ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio

y apropiación de los canales digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021?

**Justificación por conveniencia**, el presente estudio permitió desarrollar una investigación de forma directa en la institución, cuyos beneficiados fueron la ciudadanía en general, como los trabajadores de la institución, pues a través de esta investigación se contará con herramientas que permitirá mejoras en lograr que la institucionalidad sea una prioridad y además cumplir con los objetivos que tiene o se plantea la institución, cuyo fin primordial es mostrar una entidad pública de calidad, al servicio de la ciudadanía con valor público. En cuanto a la **Relevancia social**, la presente investigación permitió contar con mayor conocimiento del problema y así obtener soluciones que en gran medida serán útiles y de gran ayuda en mejora del servicio que se viene brindando a los ciudadanos en la entidad. Asimismo, tiene como **valor teórico**, brindar mayores aportes teóricos y argumentativos, que permitieron obtener fundamentos suficientes para dar soluciones a la problemática que tienen actualmente la atención al usuario y la brecha digital existente en la entidad materia de estudio, permitiendo aportar e implementar, así como entablar lineamientos en mejora de la gestión pública. Tiene por **implicancia práctica**, tanto la calidad de servicio y brecha digital, suponen la obtención de propuestas de mejora en los servicios que brindan las instituciones, así como el diseño de estrategias e implementación de un sistema de trabajo estructurado y organizado internamente en contribución al logro de procesos en la institución. Por **utilidad metodológica**, se obtuvo de forma estructurada y organizada, una respuesta a la problemática en la calidad de servicio y brecha digital, dado que permitió diseñar instrumentos, validarlos, obtener resultados, así como conclusiones, a fin de poder, presentar a las autoridades recomendaciones a la problemática presentada a lo largo de la investigación. Además, con todo lo aquí abordado, servirá de base para futuras investigaciones, en las que se pueda determinar una problemática similar a la aquí desarrollada en otras entidades.

En base a lo anterior, es necesario plantear como **objetivo general**: Determinar la relación entre calidad de servicio y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021. Como específicos tenemos los siguientes: **O1**: Identificar el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021; **O2**: Conocer el nivel de las dimensiones de la brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021; **O3**: Analizar la relación entre calidad de servicio y acceso a los canales digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021; **O4**: Examinar la relación entre calidad de servicio y uso de los canales digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021; **O5**: Establecer la relación entre calidad de servicio y apropiación de los canales digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.

Como **hipótesis general**, tenemos las siguientes: **H<sub>i</sub>**: Existe relación entre la calidad de servicio y la brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021. Como **hipótesis específicas**, tenemos las siguientes: **H<sub>1</sub>**: El nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021, es bueno; **H<sub>2</sub>**: El nivel de las dimensiones de la brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021, es alto; **H<sub>3</sub>**: Existe relación entre calidad de servicio y acceso a los canales digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021; **H<sub>4</sub>**: Existe relación entre calidad de servicio y uso de los canales digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021; **H<sub>5</sub>**: Existe relación entre calidad de servicio y apropiación de los canales digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Al respecto, en cuanto a las variables en estudio, éstas tienen diferentes investigaciones que se han realizado en diversos ámbitos, tal es el caso a **nivel internacional**, Mora (2018). De tipo descriptiva, exploratoria y transversal, no experimental, población y muestra de 877 de los cuales el 83 % corresponde a servidores públicos y 17 % a profesionales de ejercicio libre y de empresas privadas, México, asimismo para recopilar información, esta investigación aplicó un cuestionario. Como conclusión señala que para diseñar los servicios públicos es necesario políticas públicas con resultados, ello es en tanto, exista efectividad en los mecanismos de las políticas públicas planteadas, para lo cual es necesario un arduo trabajo por parte del Estado y aquellas políticas que tienen que ver con cumplir con las necesidades de su población y cumplir de esta manera con la asignación de recursos y la disponibilidad de estos.

Por su parte, Mejía et al (2018). Investigación de tipo descriptivo evaluativo, no experimental, 390 clientes registrados en la empresa, Venezuela, la muestra corresponde a 194 clientes, a través de una encuesta, en el que combinaron SERVQUAL, modelo KANO y el índice ACSI. Concluyó que las organizaciones, deben buscar estrategias en búsqueda de obtener resultados positivos del cliente hacia la empresa, siendo el modelo SERVQUAL una de las herramientas de medición mayormente usado permitiendo demostrar que la calidad del servicio necesariamente tiene un impacto en cuanto al cliente y su satisfacción, ello además orienta a identificar y focalizar la generación de ciertas tácticas que mejoren el servicio que se otorga a los clientes. Asimismo, señala que la combinación de los modelos conlleva a tomar decisiones en la organización. Finalmente, la investigación recomienda el uso de ecuaciones estructurales y así extraer mejores perspectivas de los logros tanto de la empresa y así como del consumidor.

De acuerdo a lo mencionado por Delfino al et. (2019). Investigación con un diseño no experimental, de corte transversal retrospectivo ex-post-Facto, una encuesta analítica con una muestra no probabilística, cuestionario auto-administrado. Sus conclusiones fueron que los encuestados tienen alta frecuencia a internet, así también se les identifico dentro de un nivel medio-alto, y asocia el nivel económico a mayor uso de internet. De otro lado también se advierte que los menores de 34 años se conectan más en redes sociales, sin embargo con menor frecuencia hablan de política. Según los estudios allí señalados a los jóvenes se les atribuye mayores habilidades. Ahora bien, en cuanto a la brecha digital se tiene en cuenta ciertos niveles, que plantean ciertos autores como el acceso, la motivación, el interés, el que puedan conectarse, las habilidades para desarrollar correctamente y desempeñarse, y el uso de las tecnologías.

Así también, **a nivel nacional**, según López (2020). Investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, la población corresponde al Distrito de Rupa Rupa, con una muestra de 382 usuarios, técnica la encuesta, a través del cuestionario. Se pudo obtener que están relacionada tanto la gestión municipal y la calidad del servicio público de forma significativa. Asimismo se pudo obtener que la calidad está relacionada necesariamente con la gobernalidad y los proyectos.

De la misma forma, tenemos la investigación realizada por Barinotto (2019). Con un estudio de tipo descriptiva explicativa, con diseño no experimental y transversal, con una población infinita, la muestra es de 384 clientes, así la muestra de 15 los trabajadores a cargo de atención al público, se realizó una encuesta, con la aplicación de un cuestionario focus group y la ficha de observación. Concluyó que en cuanto a los nivel en la calidad del servicio de acuerdo a las encuestas, es regular, con un porcentaje de 52 %, y en un 41 % bueno, siendo el total de 93% los clientes a los cuales se realizó la encuesta y quienes calificaron al servicio de calidad.

Por su parte Peña (2020). Investigación de enfoque de tipo cualitativo, con una investigación de estudio de casos, con diversos diseños, la población y muestra corresponde a los estudiantes de una Institución Educativa, con participantes elegidos por oportunidad, como técnica de investigación la observación como recurso principal y la entrevista, explicación del tipo de entrevista. Concluyó que la brecha digital corresponde a un problema con múltiples factores, siendo multidimensional, y para acortar esta brecha se necesita trabajar de forma conjunta y además el uso de las TIC depende también de la situación socioeconómica y cultural.

Según Gutiérrez (2018). A través de un enfoque cuantitativo, aplicado, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra de cuatro colaboradores, conforme a lo siguiente: a) A través de ello se determinó que no existía una relación entre la calidad que se tiene en el servicio y el control interno, dado que la significancia correspondió a 0,058, b) Existe correlación positiva fuerte entre control interno y la dimensión de la calidad que corresponde a satisfacer al cliente, dado que la significancia fue de 0,22 C) Finalmente los aspectos estudiados, se pudo advertir si hay una relación la misma que señalan ser muy fuerte entre el control interno con la dimensión vocación de servicio, pues la significancia es de 0,11 y la correlación de 0,989. En ese sentido, hay una clara relación entre las variables

Por su parte Huamán (2018). La investigación correspondió a la de tipo básica, diseño no experimental, descriptivo, población infinita, con una muestra de 68 personas, la forma de recolectar la data fue a través de una encuesta mediante un cuestionario. Concluyó que, existe una brecha en la calidad de servicio en la institución materia de estudio la misma que es de 0.42, establecidas por la falta de una buena atención por parte del personal que se encuentra en atención y ello involucra al ser empático, contar con sensibilidad, que exista confiabilidad hacia la empresa. Se determinó que existe una mínima diferencia entre lo que espera el cliente a través del servicio y de lo que espera al recibir dicho servicio, ya que el primero indicó ser muy adecuado y el segundo es solo adecuado. Asimismo, se

precisó que a través de la información recabada, la dimensión de servicio percibido tiene un valor de 3.87, es decir, nivel adecuado; por su parte los indicadores están en un nivel adecuado pues según la encuesta. En cuanto a servicio esperado el valor de 4.29, lo que significa que el nivel corresponde a adecuado. En cuanto a la dimensión servicio esperado se ha demostrado a través de la expectativa que su nivel es muy adecuado con un valor de 4.29; finalmente se tiene que existen brecha altas en cuanto a las dimensiones las mismas que según se indica son muy adecuado, lo que podría indicar que existe una división entre lo esperado y lo recibido por el cliente los cuales están relacionado con los indicadores como tiempo acordado, servicio prometido y la empatía. Por su parte también existe una división por los indicadores de preocupación por su interés, horario de atención. Concluyendo que existe un nivel de calidad bajo.

Ahora bien, según Rosales (2018). Investigación de tipo descriptiva y explicativa, de diseño no experimental, muestra de 20 personas, se realizó la encuesta a través de un cuestionario. Concluyó que la investigación permitió confirmar la hipótesis, dado que el 98 % han señalado coincidentemente que si existe relación entre el certificado con firma digital, y la calidad del servicio electrónico, y ello se midió a través de sus indicadores que permiten conocer la calidad en las entidades públicas, lográndose también alcanzar metas planteadas en las instituciones. Finalmente a través de dicho estudio se pudo obtener que existe aún cierta conciencia en la ciudadanía sobre todo en los usuarios del uso de documentos digitales y la importancia, además se demostró que aun existe todavía por parte de algunos cierta resistencia a cambiar aquello físico por lo digital o virtual o también al uso de las nuevas herramientas tecnológicas, asimismo, se logró demostrar un cierto desinterés por aumentar en mayor cantidad servicios electrónicos, en ciertas entidades que aún no destacan o desarrollan un visión a futuro con tecnologías y la rapidez de ciertos procesos y que según el estudio manifiesta ser algo muy significativo para las instituciones por los beneficios que tienen en cuanto al desarrollo y el uso de aquellas herramientas digitales.

A **nivel local**, la investigación realizada por Ruiz y Delgado (2020), descriptiva, con enfoque cualitativo, el diseño de estudio a través de artículos científicos, para lo cual se usó como muestra 9 autores, cuyas investigaciones concluyeron que la mayoría de resultados es positivo y en cuanto a la respuesta por parte de los usuarios es buena por parte del servicio recibido. Así pues, un 80 % de dichos estudios precisa que la calidad del servicio debe encontrarse por encima de las expectativas de los usuarios y por tanto eficientes para las dimensiones con la que cuenta esta variable. Así también, se puede mencionar que de la investigación realizada se advierte que el 20 % de los artículos científicos estudiados señalaron que las políticas públicas internas formuladas por las entidades tienen que estar encaminadas necesariamente a otorgar servicios en los que haya calidad y para ello se necesita servicios eficientes conforme a las necesidades de la población en las municipalidades.

Para Chamoly y Palomino (2021). Investigación de tipo básica, con diseño no experimental, descriptivo, de corte transversal, técnica encuesta, como instrumento el cuestionario. Determinó que el nivel de calidad del servicio que brinda la institución en estudio, desde la percepción de los usuarios es “bajo” en un 42 %, al indicar que no son atendidos en el momento, disminuyendo la confianza del usuario; a diferencia de lo que señalaron funcionarios al indicar que el nivel es “medio”, entre los 62 % y 50 %, señalando que la atención es adecuada cumpliendo las metas de la entidad, se obtuvo además que la contratación de personal, busca cumplir con el perfil para las plazas disponibles; con lo que se evidenció discrepancias en las respuestas entre los usuarios internos y los usuarios externos.

Según, López (2019). De corte transversal, nivel correlacional y explicativo, diseño no experimental, constituida por el total de 28 entidades del Estado del distrito de Tarapoto que tienen oficina de informática, siendo la muestra de 12 instituciones públicas del mismo distrito. Se realizó con una encuesta y el instrumento es el

cuestionario. Determinó que la gestión administrativa influye en la variable de calidad de servicios de las herramientas de la tecnología en las instituciones de forma significativa. De los resultados se obtuvo concretamente la afirmación de la hipótesis y en ese sentido, concluye que la calidad de los servicios de las tecnologías, son determinadas a través de gestión administrativa en un 98.69 %. Del mismo modo, se propuso un modelo para realizar acciones a través de una gestión que logre mejoras y que además se anticipen al uso de las tecnologías.

De acuerdo con lo señalado por Tejada (2020). Investigación de tipo básica, diseño correlacional, con la técnica encuesta, el instrumento cuestionario, la muestra consistió en 102 usuarios. Concluyó que existe una correlación positiva media, que significó que a través de su estudio se afirmó la hipótesis y en ese sentido se precisó la existencia de la relación y que además es significativa, como la calidad de servicios y de otro la satisfacción por parte usuario de la Sunarp. Señalando como conclusión que lo antes indicado y de acuerdo al resultado obtenido, significa que si se desarrolla en mejores términos a la calidad del servicio, dado que éste influye sobre la otra variable; se incrementa la satisfacción de los usuarios.

Las **teorías** que respaldan este estudio, se basan en las variables de la investigación. Por un lado, tenemos a la variable **calidad del servicio**, en ese sentido, se definirá previamente el término **calidad**, que según Vargas y Aldana (2014), señalan que la calidad está vinculada a ciertos valores y virtudes, que corresponden únicamente en las personas que trabajan en una organización. En ese contexto, señalan que el comportamiento humano a través de estos valores y virtudes crea una cultura organizacional, y ello hace la diferencia con otras instituciones. Por su parte Gonzáles (2009) señala que es definida como atributo, es decir que, es aquello que hace la diferencia de una u otra cosa. Además, indica que es satisfacer totalmente las expectativas con las que cuenta un usuario. Asimismo, la palabra **servicio**, según la RAE, se define como aquella satisfacción de necesidades humanas, pero que ello no necesariamente está ligado a aquella

producción de bienes materiales. Del mismo modo, Villalba (2013), citando a Fisher y Navarro señala que es todo aquello que se trabaja y del cual no se producen bienes, por el contrario suponen que corresponde a un servicio. Dentro de ese orden de ideas, la **calidad del servicio**, según González (2009), es un concepto que no tiene una definición única dado que ha sido conceptualizada por varios autores. En opinión de Colmenares y Saavedra (2007), señalan que cuando se desarrolla esta variable va en aumento junto a éste el desempeño laboral provocando un crecimiento acelerado en la economía. Es decir que, una institución que desarrolla una buena estrategia en calidad de servicio estaría incrementando sus ingresos. Sin embargo, desde la perspectiva de Sánchez y Sánchez (2016) es importante su medición dentro de las instituciones, dado que se busca con ello mayor competitividad que las diferenciará de otras dentro del mercado. Por parte de Mejía y Cannarozzo (2018), señalan que es una comparación que realiza el cliente desde varias percepciones y experiencia que se le brinde durante el servicio, por lo que la evaluación va ligado al servicio esperado comparado al servicio percibido. En relación también a las definiciones, la PCM (2021) a través de su norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, ha señalado que corresponde a aquella capacidad que tiene el Estado a través del cual satisface las necesidades y además las expectativas de la ciudadanía, razón por la cual a través de esta norma se ha establecido un modelo para que todas las entidades del estado desarrollen acciones cuyo fin es la ciudadanía y el bienestar en cuanto a los servicios que se brindan. Finalmente, como señala Tan y Pawitra (2001), es importante que las instituciones realicen acciones estratégicas dado que hoy por hoy nos encontramos en un mundo competitivo, además la medición es importante para obtener resultados en cuanto a la satisfacción del cliente y en base a ello buscar lo necesario cuyo fin principal es superar las expectativas de aquellos usuarios.

Ahora bien, la variable **calidad de servicio** tiene las **dimensiones** que se detallan a continuación: según, la PCM (2021), **(a) trato profesional durante la atención**, se encuentra ligado a todas aquellas gestiones que desarrollan los servidores

públicos y que además está muy relacionada con la actitud que demuestra al momento que brinda el servicio al usuario y ello involucra a los diversos canales con los que cuenta la entidad para otorgar la atención. En ese orden de ideas, se precisa que dicha dimensión contiene los siguientes **indicadores**: que comprende, entre otros, el profesionalismo al momento de tratar al usuario, el trato siendo empático, si durante el trato hubo respeto, la igualdad al dar un servicio y finalmente el conocimiento. Así también tenemos, **(b) Información**, la misma que se encuentra determinada por aquella capacidad de poder brindar toda aquella información de una forma sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna y que además tiene que estar íntimamente ligada con una comunicación fluida y totalmente transparente en el que manifieste el servidor público los requisitos del servicio que solicita, el estado en el que se encuentra el servicio solicitado y el progreso o no de su trámite. Así pues, esta dimensión cuenta con los **indicadores** siguientes: el que se encuentra ligado exclusivamente a escuchar a los usuarios y lo que estos tienen que decir respecto a los servicios que se brindan, a través del buzón de sugerencias, también de un libro a través del cual puede realizar reclamos, entre otros, ello con el fin de poder contribuir y mejorar la atención y sobre todo los servicios que se solicitan a través de las instituciones. Por su parte **(c) dimensión tiempo de provisión**, está dirigida sobre todo al lapso de tiempo para recibir el servicio que el usuario hubiere solicitado a la entidad, es decir, aquel tiempo que le toma a esta persona esperar para ser atendida a través de los diversos canales de atención que tiene la entidad, hasta que obtiene los resultados en dicha gestión realizada. Por su parte, esta dimensión tiene como **indicadores**: el tiempo que debe tomar el usuario para acercarse o contactarse con la institución para conocer e informarse de los resultados que obtuvo del trámite que realizó. Además de ello también se considera si se cumplió o no con los plazos con los que cuenta la entidad para emitir pronunciamiento al trámite. Del mismo modo, tenemos **(d) resultado de la gestión/entrega**. Éste se refiere, en gran medida, a aquella capacidad de las instituciones del Estado en dar al ciudadano los servicios solicitados por este, de forma correcta, desde que lo solicitó hasta que fue entregado. Dentro de sus **indicadores**, tenemos: a lo que corresponde a atención

de acuerdo a los procedimientos establecidos en los reglamentos de la entidad y de la normativa vigente, ello implica que dicha atención se encuentre acorde a la eficiencia y que finalmente el costo de esta sea razonable y además sea equivalente al servicio que se pretende recibir. Del mismo modo, **(e) accesibilidad**, éste se encuentra referido al fácil acceso con el que cuentan los usuarios para solicitar todos aquellos servicios que brinda la entidad y para ello, se considera todos los canales de atención implementados por las instituciones. Asimismo, los **indicadores** que se consideran, corresponden a seguridad integral, es decir donde se brinda el servicio, también está referido a la infraestructura, ya sea de forma física, a la tecnología y a aquella que se puede observar de forma virtual, es decir, a través de todos y cada uno de los canales para la atención con los que cuenta la entidad, se incluye para este aspecto los horarios que tiene la institución para brindar la atención al usuario, y que esta sea flexible. Finalmente, la **(f) confianza**, la misma que se refiere a la legitimidad y ésta tiene que ver con la entidad pública y su forma en que los usuarios adquieren la confianza a través de los servicios, dentro de sus **indicadores** tenemos: Se precisa que se ve afectada cuando sucede ciertos incidentes sin justificación hacia el usuario o que estos aspectos alteran los resultados del servicio o el trámite que haya solicitado el ciudadano.

Por otro lado, en cuanto a la variable **brecha digital**, tenemos que definir previamente qué entendemos por **brecha**, en ese sentido según García (2004), corresponde a diferencias existentes no solo en los países con diferente forma de desarrollo, sino además en grupos de personas de estos países. Asimismo, tenemos **digital**, que según la RAE, es un dispositivo o un sistema, a través del cual se crea, muestra, transporte o almacena dicha información mediante la combinación de bits. En ese sentido ahora corresponde definir **brecha digital**. Para Camacho (2006), es considerada una de las principales palabras compuestas al momento de suscitarse los problemas alrededor de las tecnologías de la información, y en cuanto a su definición se advierte que corresponde a ciertas diferencias más que todo por temas de distancia, es decir, en cuanto al

acceso a las herramientas tecnológicas. Por su parte Vázquez et al (2020), señala que es la desigualdad entre los que pueden acceder, adquirir y tener el conocimiento sobre tecnologías de la información a diferencia de aquellas personas que no tienen acceso o éste es limitado, por lo que están lejos de su uso, adquisición, competencias, así como de los propios beneficios de esto. Ahora bien, según Rodríguez (2006), señala que corresponde a una diferencia de los que tienen acceso a través de ciertos dispositivos o elementos como internet, pero que también involucra otros aspectos como económicos, geográficos, edad, género, educación y otros. Por su parte, Torres (2017) manifiesta que si bien está se encuentra relacionada al uso con las tecnologías, ello es un tanto más complejo, además que el cierre de la brecha amerita que la población tendrá mejor calidad de vida y que los derechos humanos juegan un rol fundamental. Según Cobo (2019), en cuanto apareció los diversos medios de comunicación se comenzaron a clasificar a las personas de ser parte o no de la revolución tecnológica.

Ahora bien, según Vázquez et al, (2020) las **dimensiones** de la variable, son las siguientes: **(a) acceso**, la misma que se refiere al acceso netamente formal de las tecnologías y al contenido de estos, además se refiere también a las deficiencias en el abastecimiento de estas tecnologías como en infraestructura; es decir, en el lugar donde están ubicados como colegios, en el trabajo, en los hogares, geográficamente en las comunidades y que específicamente todos ellos tengan disponibilidad para lograr acceder. Según Walsh y Attewell (2001), indica que contar con el servicio de internet, no es garantía del uso de este. Ahora bien, en cuanto a los **indicadores**, se señalan los siguientes: Corresponde a aquel acceso efectivo a las tecnologías y además al contenido, el disponer de la infraestructura adecuada de las tecnologías en zona geográficamente determinada como comunidades, escuelas, trabajo, hogares, lo que quiere decir que es toda aquella división en la infraestructura de los que se encuentran alejados de este, ausencia de esta y por factores como el nivel económico. **(b) uso**, en este caso tiene mucho que ver con la distancia, es decir, entre aquellos que usan las tecnologías y los que no lo realizan, por factores como el interés, la motivación a usarlas y la

capacitación. Siendo sus **indicadores**, el uso de las tecnologías, las diferencias que se puedan observar en cualquier contacto que se pueda tener con las tecnologías y que necesariamente traen consigo consecuencias. Finalmente **(c) apropiación**, esta puede ser desarrollada más que nada en cuanto a las actividades que son productivas, de ámbito político, social, económico, entre otros. Asimismo, se precisa que se refiere al uso sofisticado y muy valioso de las tecnologías a diferencia de los solamente realizar un uso básico de los mismos. Por último, se refiere a aquellas personas que se apropian de las tecnologías, es decir, a las que los utilizan de forma inesperada, innovando y creando, y que ello hace que se genere cambios radicales en las actividades, lo que hace que aquellos que tengan las mismas capacidades se sientan superados y que existe cierta ventaja por parte de estas personas. En cuanto a los **indicadores** tenemos a: apropiarse de las tecnologías, ejercer control sobre el contenido, en cuanto a ello, se precisa que éste sea valioso, útil y que ello conlleva a que se advierta la relevancia que existe sobre las personas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

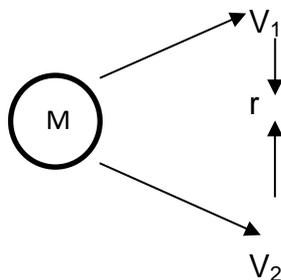
La investigación de tipo **básica**, pues el fin de la investigación fue obtener información suficiente que permita aumentar y desarrollar mayores conocimientos respecto a una posible problemática. Asimismo, de enfoque **cuantitativo**, dado que, conforme señala Hernández (2014), se realiza con la recolección de información y la comprobación de las hipótesis, por lo que no se realizó la manipulación de variables.

##### Diseño de investigación

El diseño **no experimental**, corresponde a la no manipulación intencional del investigador y mucho menos al azar, y que de acuerdo a lo que señala Hernández (2014) a través de este diseño de investigación no se tiene control directo. De **corte transversal**, pues la información fue recogida en un solo momento. De **nivel correlacional** dado que a través de estos el investigador midió cada variable y según este autor hay una relación estadística entre estas denominada correlación.

##### Esquema diseño Correlacional

(Hernández et al. 2014)



##### Dónde:

M = usuarios de la entidad.

V1 = calidad del servicio

V2 = brecha digital

r = relación (V1-V2)

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variables:**

Variable 1: Calidad de servicio

Variable 2: Brecha digital

Nota: la información detallada está en la matriz de operacionalización que se encuentra en la matriz de los anexos.

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

#### **Población**

Según Lepkowski, (2008), se denomina así al conjunto de todos aquellos casos que tienen en común ciertas características. Para este caso la población estuvo comprendida por todos los usuarios de la entidad materia de estudio, es decir, aquellos que de forma presencial solicitaron los servicios en las oficinas registrales de la entidad, con sede en Moyobamba. En ese sentido de acuerdo con la base de datos de las estadísticas presentadas por la Sunarp, y de acuerdo a una proyección realizada de los servicios de publicidad atendidos por ventanilla, el número de usuarios es de 3 194, lo cual corresponde a una población finita, la misma que corresponde a los últimos 3 meses (setiembre – noviembre).

#### **Criterios de selección**

**Inclusión:** Conformada por aquellos usuarios que se encontraban entre la edad de 18 y 60 años de edad, especialmente aquellas personas que han tomado el servicio de los servicios registrales de forma presencial en las

oficinas registrales de la sede Moyobamba, los mismos que accedieron a proporcionar su consentimiento para poder aplicar los cuestionarios.

**Exclusión:** Conformada por aquellos usuarios que son menores de 18 y mayores de 60 años de edad, porque son personas que no han hecho uso del servicio por su edad y los que no proporcionaron su consentimiento para poder aplicar los cuestionarios

**Muestra:** Al respecto se señala que la muestra para la presente investigación fue de 102 usuarios, los mismos que corresponden a los usuarios de la oficina registral de Moyobamba, cuyos usuarios corresponden a los últimos 3 meses (setiembre – noviembre). Para la obtención de dicho resultado se tuvo como base la fórmula para la población finita.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

Z= 1.654, dado que se le asigna un nivel de confianza de 90 %.

p= 0.5

q= 0.5

N= 3194

e =0.08

$$n = \frac{3194 * 1.654^2 * 0.5 * 0.5}{0.08^2 * (3194 - 1) + 1.654^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 102$$

**Muestreo:** Según Sánchez et al. (2018), es el procedimiento por el cual se obtiene la muestra, mediante la escenificación de la distribución de sus determinadas características, a su vez es acogido mediante diversas técnicas matemáticas. Para este estudio se consideró la utilización de un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple.

**Unidad de análisis:** Un usuario perteneciente a la entidad materia de estudio, que en este caso es la Sunarp.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:**

#### **Técnica**

La técnica que se utilizó fue la encuesta. Se consideró esta técnica para este estudio, puesto que según lo indicado por Sánchez et al., (2018) mediante ella se esquematizan las variables, a través de una serie de indicadores los cuales derivaron en cuestionamientos que posibilitaron la valoración de cada dimensión y su indicador con lo cual se extrajo información de cada usuario.

#### **Instrumentos**

Esta investigación utilizó el cuestionario, dado que según señala Sánchez et al., (2018), es una estructura de preguntas esbozadas a raíz de la revisión teórica y la matriz de operacionalización de las variables con las cuales se obtuvo información acerca dirigida a recopilar la información sufriende de cada variable. Cabe descartar que dichos cuestionamientos, se aplicaron de manera presencial, según criterio y conveniencia del investigador. De tal manera como instrumentos contamos con:

Para la primera variable (calidad de servicio), cuyo cuestionario se constituyó por un total de 23 ítems; sintetizados conforme a sus dimensiones, de acuerdo a lo siguiente: la primera tuvo 4 ítems, la segunda tuvo 5 ítems, la tercera tuvo un total de 4 ítems, la cuarta estuvo conformada por 4 ítems, la quinta tuvo 3 ítems y la última tuvo un total de 3 ítems. Asimismo, estas preguntas respondieron a una escala de tipo Likert (ordinal), ya que se caracterizaron por mantener una jerarquía. Es decir, nunca (1); casi nunca (2); a veces (3); casi siempre (4); siempre. Con los niveles de bajo, regular, bueno. Finalmente, el cuestionario fue de elaboración propia.

---

<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Trato profesional durante la atención	Malo	4- 9

---

	Regular	10-15
	Bueno	16-20
Información	Malo	5- 11
	Regular	12-18
	Bueno	19-25
Tiempo de provisión	Malo	4- 9
	Regular	10-15
	Bueno	16-20
Resultado de la gestión/entrega	Malo	4- 9
	Regular	10-15
	Bueno	16-20
Accesibilidad	Malo	3- 6
	Regular	7-10
	Bueno	11-15
Confianza	Malo	3- 6
	Regular	7-10
	Bueno	11-15

Fuente: Elaboración propia.

Para la segunda variable (brecha digital), el cuestionario estuvo constituido por un total de 16 ítems; es decir, la primera dimensión estuvo conformada por un total de 5 preguntas, la segunda dimensión un total de 5 ítems y la última dimensión contiene 6 ítems; cada una de ellas tuvo cinco escalas de respuestas (1 nunca; 2 casi nunca; 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre). Asimismo, estas preguntas respondieron a una escala de tipo Likert (ordinal), ya que se caracterizan por mantener una jerarquía. Con los niveles de bajo, medio, alto. Asimismo, el cuestionario fue de elaboración propia.

<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Acceso	Bajo	5-11
	Medio	12-18
	Alto	19-25

Uso	Bajo	5-11
	Medio	12-18
	Alto	19-25
Apropiación	Bajo	6-13
	Medio	14-21
	Alto	22-30

Fuente: Elaboración propia.

### Validez

Según Sánchez et al., (2018), corresponde a la facultad que se tiene para cuantificar los instrumentos que se van a aplicar, esta cuantificación debe realizarse de manera adecuada a fin de poder medirlos. En ese sentido, se otorga un valor a cada uno de los instrumentos. Es decir, el instrumento que se aplicó pasó por un proceso de evaluación y revisión por parte de expertos en la materia, de esa forma se pudo constatar la validez de cada uno de los ítems que conforman el cuestionario, el mismo que fue medido a través de la respectiva consulta a las personas expertas y otorgándoles un grado de adecuación según su criterio.

Variables	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de servicio	Especialista	4.4	Coherente y aplicable
	Especialista	4.8	Es adecuado, recomienda aplicación
	Metodólogo	4.7	Válido para su aplicación
Brecha digital	Especialista	4.4	Coherente y aplicable
	Especialista	4.8	Es adecuado, recomienda aplicación
	Metodólogo	4.7	Válido para su

Fuente: Cuestionario aplicado a usuario de la Oficina Registral de Moyobamba - Sunarp

Estos Instrumentos fueron validados por los tres expertos, dando como resultado para la calidad de servicio un promedio de 4.63, que equivale al 92.6 % y para la brecha digital el promedio fue de 4.63, que representa al 92.6 %; lo que indica, que ambos instrumentos tienen validez, es decir, se ha reuniendo las condiciones metodológicas para que éste sea aplicado.

### **Confiabilidad**

Los instrumentos fueron desarrollados por la investigadora y se empleó la técnica del pilotaje en una muestra de 35 usuarios aplicados en la Oficina Receptora de Nueva Cajamarca de la Sunarp, por lo que una vez obtenido los resultados se aplicó la técnica estadística del coeficiente Alfa de Cronbach, con lo cual se determinó el nivel de confiabilidad, el que fue mayor a 0.07, para cada una de las variables. Siendo que para la variable de calidad de servicio se obtuvo un alfa suficientemente positivo de 0,98 y un 0.96 para la variable brecha digital.

### **Análisis de confiabilidad: Calidad de servicio**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	35	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	35	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.98	23

Fuente: Software estadístico SPSS

### **Análisis de confiabilidad: Brecha digital**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	35	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	35	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,96	16

Fuente: Software estadístico SPSS

### **3.5 Procedimientos**

El procedimiento realizado para este caso fue desarrollar por cada variable una serie de preguntas en base a cada uno de los indicadores para la recolección de información, generando de esta manera los instrumentos que fueron utilizados. Antes de su respectiva aplicación, se tuvo que determinar la validez y confiabilidad, en ese sentido, fueron evaluados los instrumentos y validados por los tres expertos quienes otorgaron un valor a cada uno de los instrumentos; de otro lado, también fue necesario revisar si estos eran confiables para lo cual ello fue definido mediante el alfa de Cronbach a través

de la técnica del pilotaje, con una muestra similar a la del estudio, la misma que fue realizada en la Oficina Receptora de Nueva Cajamarca perteneciente a la Sunarp, una vez que se obtuvo la validez por parte de los expertos y se determinó la confiabilidad, se pudo aplicar los dos instrumentos de recolección a la totalidad de la muestra, de este modo la recopilación de la data fue recogida de forma directa por cada usuario que solicitó servicio en la oficina Registral de Moyobamba y que brindó su consentimiento.

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

El análisis de datos para un estudio de naturaleza cuantitativa se llevó a cabo desde una computadora u ordenador donde se pudieron digitar y procesar todos los datos correspondientes a la variable. En ese sentido, la información que se obtuvo producto de cada uno de los cuestionarios, fueron procesados en el sistema estadístico SPSS, en su versión 26, porque facilitaron, por un lado, la distribución de frecuencias y, por otro lado, las gráficas de las mismas (inferencial). El segundo aspecto que considerar para dicho estudio es el descriptivo, que también se le conoce con nombre de no inferencial, dado que de alguna manera facilitaron con la respuesta de los objetivos planteados a modo descriptivo.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación tuvo como base fundamental el respeto a los principios éticos y sobre todo los reglamentos y guías de investigación que establece la Universidad César Vallejo. Asimismo, el desarrollo de la investigación corresponde a las normas internacionales respetando la integridad de los diversos autores que sustentan ideas que van de la mano con el presente proyecto de investigación. Es así pues, que la presentación del mismo va acorde a las normas APA. Por otro lado es de suma importancia señalar que al ser el presente trabajo de investigación una contribución a la sociedad, este concuerda con el código de ética de la investigación científica,

el mismo que respeta la autonomía, dado que se respeta en su totalidad las ideas de los autores, el principio de maleficencia, beneficencia y justicia. Cabe señalar que la presente investigación ha realizado las citas y referencias de todos los autores que aportan valor a esta investigación, eliminando de esta forma el plagio. Dentro de los principios éticos se encuentra el principio de autonomía, para lo cual se debe mencionar que es la autodeterminación el actuar libremente y conscientemente, sin condicionantes externos, por ello esta investigación cumple con este principio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba – 2021.

Tabla 1

*Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Trato profesional durante la atención	Malo	4 - 9	15	14.7 %
	Regular	10 - 15	30	29.4 %
	Bueno	16 – 20	57	55.9 %
	<b>Total</b>		<b>102</b>	<b>100%</b>
Información	Malo	5 – 11	17	16.7 %
	Regular	12 - 18	38	37.3 %
	Bueno	19 – 25	47	46 %
	<b>Total</b>		<b>102</b>	<b>100%</b>
Tiempo de provisión	Malo	4 – 9	36	35.3 %
	Regular	10 – 15	41	40.2 %
	Bueno	16 - 20	25	24.5 %
	<b>Total</b>		<b>102</b>	<b>100%</b>
Resultado de la gestión/entrega	Malo	4 – 9	25	24.5 %
	Regular	10 – 15	51	50 %
	Bueno	16 - 20	26	25.5 %
	<b>Total</b>		<b>102</b>	<b>100%</b>
Accesibilidad	Malo	3 -6	18	17.6 %
	Regular	7-10	42	41.2 %
	Bueno	11-15	42	41.2 %
	<b>Total</b>		<b>102</b>	<b>100 %</b>
Confiabilidad	Malo	3-6	18	17.6 %
	Regular	7-10	54	53 %
	Bueno	11-15	30	29.4 %
	<b>Total</b>		<b>102</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021

De la tabla 6 se observa que, el **trato profesional durante la atención**, es bueno con un 55.9 %; seguido de regular con 29.4 % y malo con un 14.7 %. En cuanto a **información**, es bueno con un 46 %, seguido de regular con

37.3 % y malo con 16.7 %. Respecto a **tiempo de provisión**, es regular con un 40.2 %, seguido de malo con 35.3 % y bueno con un 24.5 %. En relación a **resultado de la gestión/entrega**, es regular en un 50 %, bueno en un 25.5 % y malo en un 24.5 %. Por su parte, **accesibilidad** es bueno y regular con 41.2 %, seguido de malo con 17.6 %. Finalmente, la **confiabilidad** es regular con 53 %, seguido de bueno con 29.4 % y malo con un 17.6 %. De todas las dimensiones, la más crítica es la de confiabilidad en un 53 % en un nivel regular. En cambio la más fortalecida es el trato profesional durante la atención con un 55.9 %.

#### 4.2 Nivel de las dimensiones de la brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.

Tabla 2

*Nivel de las dimensiones de la brecha digital*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Acceso	Bajo	5 – 11	29	28.4 %
	Medio	12 – 18	55	54 %
	Alto	19 – 25	18	17.6 %
	<b>Total</b>		<b>102</b>	<b>100 %</b>
Uso	Bajo	5 – 11	54	53 %
	Medio	12 – 18	23	22.5 %
	Alto	19 – 25	25	24.5 %
	<b>Total</b>		<b>102</b>	<b>100 %</b>
Apropiación	Bajo	6 – 13	48	47 %
	Medio	14 – 21	28	27.5 %
	Alto	22 – 30	26	25.5 %
	<b>Total</b>		<b>102</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021

De la tabla 1 se observa que, las dimensiones: **acceso**, es medio con un 54 %; seguido de bajo con 28.4 % y alto con un 17.6 %. En cuanto a **uso**, es bajo con un 53 %, alto con 24.5 % y medio con 22.5 %. Respecto a la

**apropiación**, es bajo con un 47 %, seguido de medio con 27.5 % y alto con un 25.5 %. De todas las dimensiones la más crítica es la de acceso de nivel medio con un 54 %. En cambio la más fortalecida es la apropiación con un 25.5 % en un nivel alto.

Antes de desarrollar los datos estadísticos en cuanto a la correlación fue necesario realizar la prueba de normalidad para con ello demostrar el estadígrafo que se utilizó

*Tabla 3*  
*Prueba de normalidad*

	<i>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,129	102	,000	,916	102	,000
Brecha digital	,136	102	,000	,925	102	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente. Procesamiento de la información en base a la aplicación de los cuestionarios.

En la tabla se observa que los elementos han sido 102, lo que implicó trabajar con Kolmogorov-Smirnov, pues supera los 50 elementos.

La significancia es 0,000; por lo tanto, según la regla de decisión, cuando los datos (sig) son < 0,005, los datos presentan una distribución normal, pero cuando la (sig) es > 0,005, los datos presentan una distribución no normal. Después de haber sometido al SPSS, se obtuvo que la sig es de 0,000 < 0,05 en ambas variables; es decir, que los datos de esta investigación no son paramétricos, lo que quiere decir que, el estadígrafo que se utilizó fue el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, porque los datos fueron cualitativos, pero representados para la medición cuantitativamente.

#### **4.3** Relación entre calidad de servicio y acceso a los servicios digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba – 2021.

**Tabla 4**  
**Correlación entre la calidad de servicio y la dimensión de acceso**

		Calidad de servicio	Acceso
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,268**
		N	102
	Acceso	Coeficiente de correlación	,268**
		Sig. (bilateral)	,006
		N	102

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

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Moyobamba.

Se evidencia una correlación positiva baja con un coeficiente correlacional de 0,268 y un nivel de significancia de 0,01; es decir, se trata de una correlación significativa. Respecto a un p-valor 0,006 menor que 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ) con una bilateral, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, admitiendo que existe **relación significativa** entre la calidad de servicio y la dimensión acceso de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.

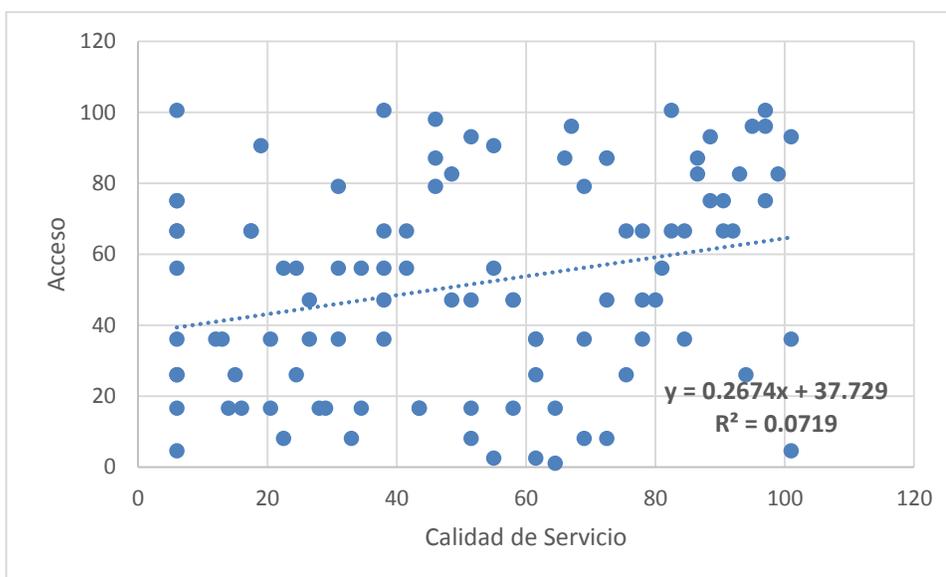


Figura 1. *Diagrama de dispersión.*

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Moyobamba.

En cuanto a esta figura se puede observar que el coeficiente de dispersión es  $R^2 = 0.0719$ ; es decir, solo el 7.19 % determina una correlación entre la calidad de servicio y la dimensión de acceso, en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.

#### 4.4 Relación entre calidad de servicio y uso de los servicios digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021

*Tabla 5*  
*Correlación entre la calidad de servicio y la dimensión de uso*

		Calidad de servicio	Uso
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,342**
		N	,000
	Uso	Coeficiente de correlación	102
		Sig. (bilateral)	,342**
		N	102

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

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Moyobamba.

Se evidencia una correlación positiva baja con un coeficiente correlacional de 0,342 y un nivel de significancia de 0,01; es decir, se trata de una correlación significativa. Respecto a un p-valor 0,000 menor que 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ) con una bilateral, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, admitiendo que existe **relación significativa** entre la calidad de servicio y la dimensión uso de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.

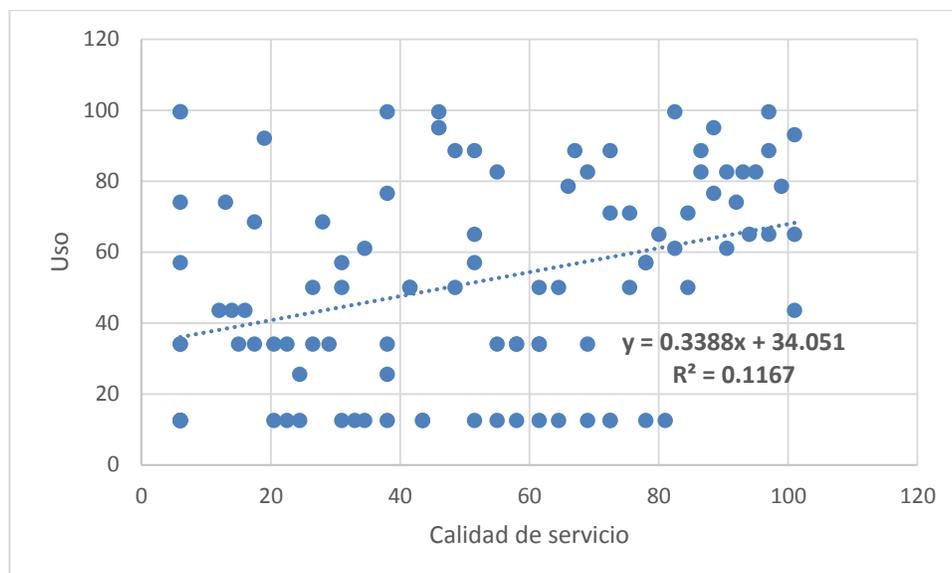


Figura 2. Diagrama de dispersión

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Moyobamba.

De acuerdo a esta figura se puede observar que el coeficiente de dispersión es  $R^2 = 0.1167$ ; es decir que solo el 11.67 % determina una correlación entre la calidad de servicio y la dimensión de uso, en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.

#### 4.5 Relación entre calidad de servicio y apropiación de los servicios digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.

Tabla 6

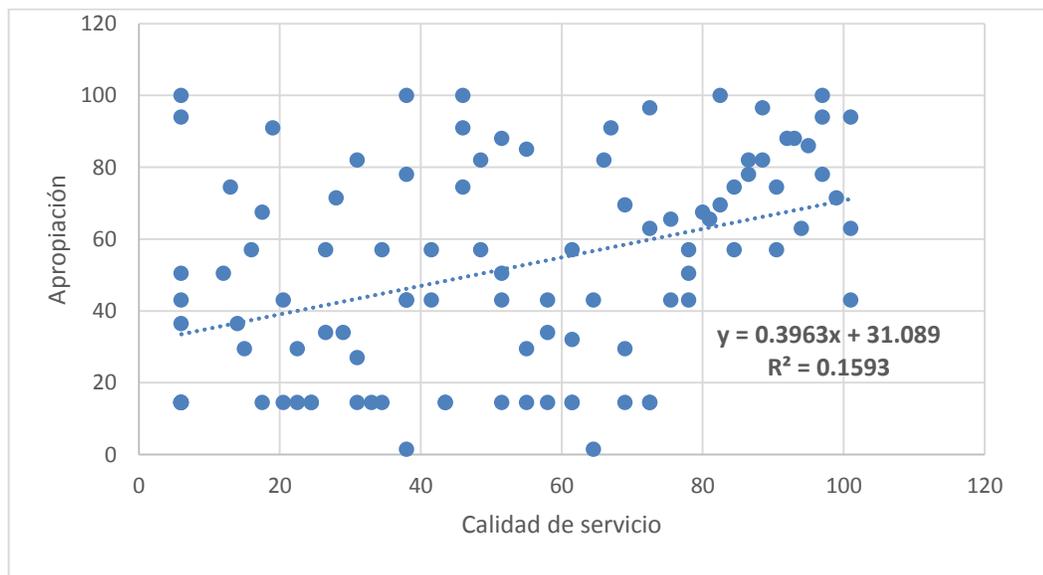
*Correlación entre la calidad de servicio y la dimensión de apropiación*

		Calidad de servicio	Apropiación
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,399**
		N	102
Apropiación		Coeficiente de correlación	,399**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	102

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

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Moyobamba.

Se evidencia una correlación positiva baja con un coeficiente correlacional de 0,399 y un nivel de significancia de 0,01; es decir, se trata de una correlación significativa. Respecto a un p-valor 0,000 menor que 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ) con una bilateral, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, admitiendo que existe **relación significativa** entre la calidad de servicio y la dimensión apropiación de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.



*Figura 3. Diagrama de dispersión*

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Moyobamba.

En esta figura se observa que el coeficiente de dispersión es  $R^2 = 0.1593$ ; es decir, sólo el 15.93 % determina una correlación entre la calidad de servicio y la dimensión de apropiación, en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.

#### 4.6 Relación entre calidad de servicio y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.

Tabla 7

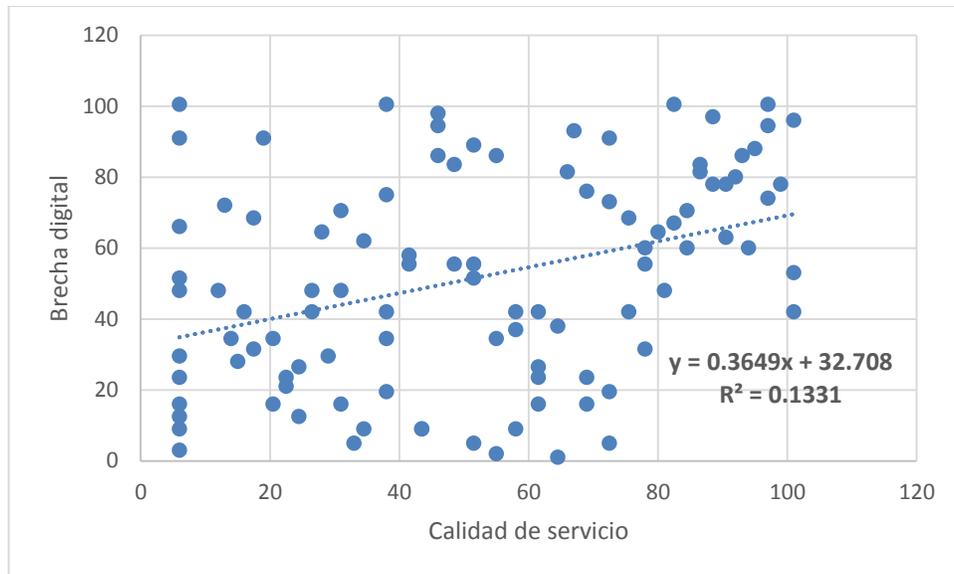
##### *Correlación entre la calidad de servicio y brecha digital*

		Calidad de servicio	Brecha digital	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,365**	
		N	102	
	Brecha digital	Coeficiente de correlación	,365**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Moyobamba.

Se evidencia una correlación positiva baja con un coeficiente correlacional de 0,365 y un nivel de significancia de 0,01; es decir, se trata de una correlación significativa. Respecto a un p-valor 0,000 menor que 0,01 ( $0,0000 < 0,01$ ) con una bilateral, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, admitiendo que existe **relación significativa** entre la calidad de servicio y la dimensión brecha digital de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.



*Figura 4. Diagrama de dispersión.*

Fuente. Cuestionario aplicado a los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Moyobamba.

En esta figura se observa que el coeficiente de dispersión es  $R^2 = 0.1331$ ; es decir, solo el 13.31 % determina una correlación entre la calidad de servicio y la brecha digital, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados de la investigación y de acuerdo al nivel de las dimensiones de la calidad de servicio, se encontró que: en relación a **trato profesional durante la atención**, el 55.9 % de los usuarios considera que tiene un nivel bueno; seguido del 29.4 % con un nivel regular y solo un 14.7 % con un nivel malo; lo que quiere decir que, de acuerdo a la perspectiva de los usuarios, el personal de atención al usuario, tienen bien fortalecidas el trato hacia este en lo que corresponde a la forma profesional en su trato, a lograr empatizar, el debido respeto al momento de la atención, la forma igualitaria en su trato con las personas y el conocimiento en su labor; lo que es muy importante durante la atención al usuario, además que son la primera imagen que se muestra de la institución hacia el público en general. Por su parte, en la dimensión **información**, el 46 % de los usuarios considera que es tiene un nivel bueno, seguido del 37.3 % de nivel regular y el nivel es malo en un 16.7 % de los usuarios considera que es malo; esto quiere decir que, según la percepción de los usuarios, el personal tienen fortalecidas las habilidades al momento de comunicar, demuestra claridad, veracidad y la forma oportuna de brindar esta; así como entablar y lograr que dicha comunicación sea fluida y transparente durante la atención de los servicios. Respecto a **tiempo de provisión**, es de nivel regular con un 40.2 %, seguido de un nivel malo con un 35.3 % y bueno con un 24.5 %; lo que significa que, según la percepción de los usuarios, no se encuentra bien fortalecido y en todo caso no existe un control en cuanto al periodo que demora al recibir el usuario los servicios por parte de la institución, es decir, no existe una gestión oportuna para que el usuario sea atendido hasta obtener el resultado de la gestión, es decir, existe una demora constante por parte de la entidad, en tanto el usuario debe acudir en varias ocasiones para obtener un resultado; ello está directamente relacionado con el incumplimiento de plazos, evidenciando así la existencia de una debilidad en la institución, lo cual podría afectar la gestión e impedir lograr los fines de la institución. En relación a la dimensión **resultado de la gestión/entrega**, es de nivel regular en un 50 %, es de nivel bueno en un 25.5 % y de nivel malo en un

24.5 %; según la percepción de los usuarios, no se encuentra bien fortalecida la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y todas aquellas normas que tiene la institución vigentes, así como el costo a criterio del usuario no es razonable en cuanto a los servicios recibidos, lo cual implicaría no se está desarrollando adecuadamente los procedimientos y normativa en la institución, lo cual podría estar afectando la imagen institucional. Por su parte **accesibilidad** es bueno y regular con 41.2 %, seguido de malo con 17.6 %; lo que significa que, según la percepción de los usuarios, esta dimensión podría estar siendo fortalecida por cuanto los canales alternos a los servicios presenciales, permiten contar con facilidades para acceder a los servicios brindados por la institución. Sin embargo, es de resaltar que estas facilidades podrían estar dirigidas a determinados usuarios que por la característica de ciertos canales de atención (virtuales), podrían dificultar en cierta medida el acceso, es por ello que para determinados usuarios este aspecto sí se encuentra fortalecido; sin embargo, hace notar que aún existen ciertas dificultades para que éste se encuentre totalmente fortalecido, y es que probablemente los canales de atención que permiten solicitar los servicios solo pueden acceder los que conocen y tienen las mínimas habilidades, lo cual podría advertir la existencia de una brecha social, en este ámbito, que estaría dividiendo las posibilidades de accesibilidad de ciertos usuarios con la institución, pudiendo ello estar afectando la inclusión digital en la institución. Finalmente la **confiabilidad** es regular con 53 %, seguido de bueno con 29.4 % y malo con un 17.6 %, lo que quiere decir que, según la apreciación de los usuarios, la legitimidad que la institución genera ante las personas no se encuentra fortalecida, pues se encontraría afectado por la alteración de ciertos incidentes sin justificación, la alteración del resultado de la gestión y con respecto a los servicios mayormente demandados, lo cual podría afectar directamente la imagen institucional. De todas las dimensiones, la más crítica es la de confiabilidad en un 53 % en un nivel regular. En cambio la más fortalecida es el trato profesional durante la atención con un 55.9 %. En ese sentido, a través de Mejía et al (2018), se puede obtener que el estudio realizado muestra el desempeño de la institución y que además una vez realizado se puede determinar

cómo se va desarrollando cada institución y si cuenta o no con los niveles de calidad, lo que precisa que en buena cuenta es necesario realizar cada determinado tiempo un estudio de la calidad de servicio, como en este caso para establecer mejorarlo. Según Ruiz y Delgado (2020), a través de su investigación, ha señalado que si bien se ha obtenido respuestas positivas en tanto el servicio recibido es bueno, también señala que la calidad de servicio debe ubicarse por encima de los rangos y expectativas, lo que es acorde en parte a los resultados obtenidos a través de esta investigación, dado que el trato profesional durante la atención y la información son buenos; no obstante, las otras dimensiones se encuentran en un nivel regular ello quiere decir que aún queda mucho para crear una mejora en las expectativas de los usuarios.

De acuerdo al nivel de las dimensiones de la brecha digital, se encontró que el nivel de la **brecha digital**, según sus dimensiones fueron: en cuanto a la dimensión de **acceso**, es de nivel medio con un 54 %; seguido de bajo con 28.4 % y alto con un 17.6 %, resultado que, según la percepción de los usuarios, el acceso a los canales digitales se ve afectado por una falta de acceso efectivo a las TIC y al contenido de estas, ocasionando diferencias entre los que disponen de las TIC, ya sea por su ubicación geográfica, por su nivel sociocultural, su nivel económico, existiendo así una división, asimismo los que cuentan con una ausencia de infraestructura en telecomunicaciones es lo que provocaría la brecha. Ocasionando así la dificultad para acceder a los servicios digitales que brinda la institución, lo cual generaría mayor congestión en la oficina, y además siendo un problema hoy en día por la pandemia del Covid – 19. Por su parte la dimensión de **uso**, es bajo con un 53 %, alto con 24.5 % y medio con 22.5 %, lo que a decir de los usuarios, no se encuentra fortalecida la motivación al usuario para el uso de tecnologías de la información, dado que si ello mejora conlleva a que el usuario use con mayor frecuencia los canales digitales de la entidad, además se advierte la falta de información y difusión hacia los usuarios, para el uso de las tecnologías. Dado que es necesario que el usuario conozca que existen canales digitales en la institución que los benefician, en el sentido de ahorrar tiempo al ya no acercarse

de forma presencial a solicitar un servicio. En ese sentido, al no verse fortalecida esta dimensión, ocasionaría problemas en la inclusión digital. Finalmente la dimensión de **apropiación**, es bajo con un 47 %, seguido de medio con 27.5 % y alto con un 25.5 %, lo que indica que no se encuentra fortalecida la apropiación de los canales digitales, es decir que el usuario no se identifica en su totalidad con el uso de estos, hace falta mayor difusión de estos canales, y mayor conocimiento de los canales digitales y los servicios que se brindan, así como lo beneficioso, útil y valioso que es elegir utilizar los servicios digitales de la institución, en ese sentido, ello podría estar afectando la política de la institución correspondiente a la transformación digital. De acuerdo a ello, se aprecia que el nivel menos fortalecido es acceso a los canales digitales con un 54 % en un nivel medio, a diferencia de la apropiación con un 25.5 % con un nivel alto.

Conforme a la relación entre calidad de servicio y acceso a los canales digitales, es decir, se evidencia que existe una relación positiva baja entre la calidad de servicio y acceso a los canales digitales, obteniéndose un coeficiente estadístico de Rho de Spearman de 0,268 y un nivel de significancia de 0,01; es decir, frente a un p-valor 0,006 menor que 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ) con una bilateral, se rechaza la hipótesis nula, afirmando que, existe **relación significativa**, con un coeficiente de determinación de  $R^2 = 0.0719$ ; es decir, solo el 7.19 % de la calidad del servicio influye en el acceso a los canales digitales. Respecto a la valoración directa y baja, significa que no están vinculados directamente durante la atención lo que corresponde al profesionalismo, el ser asertivo con el usuario, el trato adecuado, la información que se brinda, la confianza hacia la institución, el tiempo que demora la entrega de resultados de ciertos trámites, es decir, que estos no son factores determinantes para un buen acceso a los canales digitales, puede que la calidad del servicio en la institución no se encuentre bien fortalecida, pero se puede demostrar a pesar de ello que puede existir un alto acceso a los canales digitales.

En base a la relación entre calidad de servicio y uso de los canales digitales, es decir, se evidencia que existe una relación positiva baja entre la calidad de servicio

y uso de los canales digitales, obteniéndose un coeficiente estadístico de Rho Spearman de 0,342 y un nivel de significancia de 0,01; es decir, frente a un p-valor 0,000 menor que 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ) con una bilateral, se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe **relación significativa** con un coeficiente de determinación de  $R^2 = 0.1167$ ; es decir que solo el 11.67 %, de la calidad de servicio influye en el uso de los canales digitales. Lo que significa que, no necesariamente el profesionalismo, el ser asetivo con el usuario, el trato adecuado, la información que se brinda, la confianza hacia la institución, el tiempo que demora la entrega de resultados de ciertos trámites, son factores determinantes para un constante uso de los canales digitales, puede que la calidad del servicio en la institución no se encuentre bien fortalecida, pero se puede demostrar que pesar de ello puede haber un alto uso de los canales digitales.

Así también, la relación entre calidad de servicio y apropiación de los canales digitales, es decir, se evidencia una relación positiva baja entre la calidad de servicio y la apropiación de los canales digitales, obteniéndose un coeficiente estadístico de Rho Spearman de 0,399 y un nivel de significancia de 0,01; es decir, frente a un p-valor 0,000 menor que 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ) con una bilateral, se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, con un coeficiente de determinación de  $R^2 = 0.1593$ ; es decir, sólo el 15.93 % de la calidad de servicio influye en la apropiación de los canales digitales. Lo que significa que, no necesariamente el profesionalismo, el ser asetivo con el usuario, el trato adecuado, la información que se brinda, la confianza hacia la institución, el tiempo que demora la entrega de resultados de ciertos trámites, son factores determinantes para una alta apropiación de los canales digitales, puede que la calidad del servicio en la institución no se encuentre bien fortalecida, pero se puede demostrar que pesar de ello puede haber una alta apropiación de los canales digitales.

Finalmente, en relación entre calidad de servicio y brecha digital, es decir, se evidencia una relación positiva baja entre la calidad de servicio y brecha digital,

obteniéndose un coeficiente estadístico de Rho Spearman de 0,365 y un nivel de significancia de 0,01; es decir, frente a un p-valor 0,000 menor que 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ) con una bilateral, se rechaza la hipótesis afirmando que existe **relación significativa**, con un coeficiente de determinación de  $R^2 = 0.1331$ ; es decir, solo el 13.31 % de la calidad de servicio influye en la brecha digital, demostrando que, no necesariamente el profesionalismo, el ser asertivo con el usuario, el trato adecuado, la información que se brinda, la confianza hacia la institución, el tiempo que demora la entrega de resultados de ciertos trámites, son factores determinantes para una baja brecha digital, puede que la calidad del servicio en la entidad no se encuentre bien fortalecida, sin embargo se puede demostrar que pesar podría existir una baja brecha digital.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1** Existe relación positiva baja entre la calidad de servicio y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021, con una correlación de Rho Spearman de 0,365 entre ambas variables de estudio y una significancia de 0,000 lo cual es menos a 0,01, con lo que se precisa la existencia de relación significativa. Además, tiene un 13.31 % de dependencia entre ambas variables de estudio.
- 6.2** El nivel de las dimensiones de la calidad de servicio es: con respecto al **trato profesional durante la atención**, bueno con un 55.9 %. En cuanto a la **información**, es bueno con un 46 %. Respecto a **tiempo de provisión**, regular con un 40.2 %. En relación a **resultado de la gestión/entrega**, regular en un 50 %. Por su parte **accesibilidad** bueno y regular con 41.2 %. Finalmente la **confiabilidad** es regular con 53 %, rechazando la hipótesis nula para cada una de las dimensiones y aceptando la hipótesis alterna. Lo que significa que existe una demora en la atención de los servicios lo que está ocasionando que la confiabilidad de los usuarios hacia la institución sea de nivel regular.
- 6.3** El nivel de las dimensiones de la brecha digital es: con respecto al **acceso**, es regular con un 54 %. En cuanto a **uso**, es malo con un 53 %. Por su parte la **apropiación**, es malo con un 47 %, rechazando la hipótesis nula para cada una de las dimensiones y aceptando la hipótesis alterna. Lo que significa que gran parte de los usuarios que solicita servicios en la Oficina registral de Moyobamba no puede acceder a los servicios registrales a través de canales alternos al presencial, por problemas de infraestructura o poco acceso a internet.
- 6.4** Existe relación positiva baja entre la calidad de servicio y acceso a los canales digitales, con una correlación de Rho de Spearman de 0,268 entre

ambas y una significancia de 0,006, lo cual es menor que 0,01, lo que indica que existe relación significativa. Además, tiene un 7.19 % de dependencia entre ambas variables de estudio.

**6.5** Existe relación positiva baja entre la calidad de servicio y uso de los canales digitales, con una correlación de Rho de Spearman de 0,342 entre ambas y una significancia de 0,000, lo cual es menor que 0,01, lo que indica que existe relación significativa. Además, tiene un 11.67 % de dependencia entre ambas variables de estudio.

**6.6** Existe relación positiva baja entre la calidad de servicio y apropiación de los canales digitales, con una correlación de Rho de Spearman de 0,399 entre ambas y una significancia de 0,000, lo cual es menor que 0,01, lo que indica que existe relación significativa. Además, tiene un 15.93 % de dependencia entre ambas variables de estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1** Al Jefe de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de la sede Moyobamba, implementar acciones y coordinaciones para desarrollar una política de inclusión digital, que permita disminuir la brecha existente, la misma que debe ir acompañada de un capacitación al personal de atención al usuario cuyo fin esté dirigido al usuario y al conocimiento de los canales digitales para disminuir la brecha digital existente en la localidad y mejorar la atención a la ciudadanía.
- 7.2** Al Jefe de Recursos Humanos, capacitar al personal, de atención al usuario, para seguir demostrando la calidad durante la atención, la adecuada información, lo que permitirá fortalecer los propósitos institucionales. Asimismo, realizar un seguimiento en cuanto a la confiabilidad que viene demostrando la institución frente al usuario, dado que es uno de los más críticos, permitiendo así lograr una buena imagen institucional. Por otro lado, realizar el monitoreo del resultado de la gestión/ entrega, así como del el tiempo de provisión que se toma para entregar el servicio solicitado, cuyo fin sea gestionar planes estratégicos que permitan disminuir considerablemente la demora en la entrega del servicio solicitado.
- 7.3** Al jefe de Administración y Jefe de Tecnologías de la Información, coordinar la implementación de equipos electrónicos, dirigidos al usuario que se encuentre limitado de acceder por diversos factores como infraestructura o por no tener acceso a internet, para que pueda ingresar a los canales digitales de la institución y solicitar los servicios que se brindan por a través de estos medios, cuya finalidad es fortalecer las políticas de inclusión digital en la institución.
- 7.4** Al jefe de la Unidad Registral y Jefe de las Tecnologías de la Información, designar un personal y capacitarlo, para que dirija y guíe al usuario, en el

uso de las herramientas tecnológicas y de esta forma lograr un mejor desarrollo e implementación de estas en las instituciones públicas, para el logro de la transformación digital.

**7.5** Al jefe de la Unidad Registral, capacitar al personal de apoyo y monitoreo al servicio del usuario con dificultades en el uso de los canales digitales, ello permitirá apoyar y guiar al usuario para de esta manera lograr un mejor desarrollo de la inclusión digital y lograr así la transformación digital.

**7.6** Al jefe de la Unidad Registral, gestionar la difusión de los canales digitales, por medios de comunicación como radio, tv entre otros, y de esa manera informar a los usuarios sobre los beneficios y lo valioso que es el uso de las tecnologías de la información, para evidenciar un mayor acceso a los canales digitales con los que cuenta la institución. Con ello se lograría fortalecer la difusión, el acceso y uso de los canales digitales y con ello disminuir la brecha fomentando así la inclusión digital en la institución.

## REFERENCIAS

Alfaro Paredes, E. A. (2018). La implementación del sistema de control interno en las entidades públicas es vital y urgente para el Perú. <https://cec.pucp.edu.pe/boletin/docs/emigdio-control-interno.pdf>

Barinotto, P. (2019). La satisfacción del cliente respecto a la calidad de servicio de los colaboradores, restaurante mar picante ciudad de Trujillo, ev. Tzhoecoen Julio - septiembre 2019. VOL. 11 / Nº 3, ISSN: 1997-8731

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158) p. 1318 <https://www.sdelsol.com/glosario/servicio/>

Cobo, C. (2019). *Acepto las condiciones usos y abusos de las tecnologías digitales*. Fundación Santillana. [https://static.wixstatic.com/ugd/cd84b5\\_07c284bde2864e42ad51f7f1e2ac8c02.pdf](https://static.wixstatic.com/ugd/cd84b5_07c284bde2864e42ad51f7f1e2ac8c02.pdf)

Colmenares, O. y Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa*. 6(32), <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>

Curiza Carrasco, J. (2019). *Control interno y gestión administrativa en la Municipalidad de Ocongate, 2017*. Cusco. [http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4558/253T20191121\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4558/253T20191121_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Delfino, G., Beramendi, MA., Zubieta, E. (2019). Participación social y política en internet y brecha generacional. *Revista de Psicología*, 37 (1).  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/20488/20387>

Díaz, J., Pérez, A y Florido, R. (2011). Impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para disminuir la brecha digital en la sociedad actual. *Cultivos Tropicales*, 32(1), 81-90.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0258-59362011000100009&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0258-59362011000100009&lng=es&tlng=es).

Diccionario Panhispánico del Español Jurídico. (2020).  
<https://dpej.rae.es/lema/servicio>

Ediciones el País. (2019). *Transformación digital. El país*.  
[https://elpais.com/retina/2020/02/21/tendencias/1582282053\\_511385.html](https://elpais.com/retina/2020/02/21/tendencias/1582282053_511385.html)

Fernandez Fernandez, M. A. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos y la calidad total*. Madrid: ESIC.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PwZuv94SpMkC&oi=fnd&pg=PA11&dq=control+interno+y+gesti%C3%B3n+por+procesos&ots=30sFWn6aDR&sig=BnXqNEdJYS6lThhhtMOZsIBkIPA#v=onepage&q=control%20interno%20y%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos&f=false>

Flores Conja, J. V., & Flores Conja, A. (2000). LA GLOBALIZACIÓN Y SU IMPLICANCIA EN EL CONTROL Y GESTIÓN. *Quipukamayoc*. Recuperado el 04 de noviembre de 2020, de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/primer/globa\\_impli.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/primer/globa_impli.htm)

Gamboa Poveda, J., Puente Tituaña, S., & Vera Franco, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833405>

- García, A., Iglesias, E. & Puig, P. (2020). *Informe anual del índice de desarrollo de la banda ancha. Brecha digital en América Latina y el Caribe*. In IDBA. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Informe-anual-del-Indice-de-Desarrollo-de-la-Banda-Ancha-IDBA-2020-Brecha-digital-en-América-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- García-Gómez, F., (2004) Brecha digital, brecha social, brecha económica, brecha cultural: la biblioteca pública ante las cuatro caras de una misma moneda. *Pez de Plata: Bibliotecas Públicas a la Vanguardia*, 2004, vol. 1, n. 3
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Gestión (2020). *MTC: existen 21 proyectos regionales de conectividad orientado a reducir la brecha digital*. Economía. <https://gestion.pe/economia/mtc-existen-21-proyectos-regionales-de-conectividad-orientado-a-reducir-la-brecha-digital-noticia/>
- González, F. (2009). *La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación* EFQM. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/\\$FILE/get\\_file.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/$FILE/get_file.pdf)
- Gómez, D., Alvarado, R., Martínez, M. y Díaz de León, C., (2017). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Revista Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 6(16), 49-64. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>

Gutierrez, A (2020), *Control interno y calidad del servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47668/Guti%  
a9rrez\\_VAY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47668/Guti%c3%a9rrez_VAY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

IADE/REALIDAD ECONÓMICA. (2006). *La brecha digital*. Kemly Camacho.  
<https://www.iade.org.ar/noticias/la-brecha-digital>

INEI (2017). *Hogares en viviendas particulares según cobertura de las tecnologías de información y comunicación*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_  
digitales/Est/Lib1538/parte04.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1538/parte04.pdf)

López (2020). La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. *Desafíos*, 2020; 11(1); 25-31.  
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>

López, C. (2019), *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de San Martín].  
[http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3341/DOCTORADO%20-  
%20Carlos%20Enrique%20Lopez%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3341/DOCTORADO%20-%20Carlos%20Enrique%20Lopez%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mejías A., Godoy E., Piña R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Compendium*, 21, (40).  
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>

Mejía y Cannarozzo (2018), P. 121- Gestión de la Calidad: Una herramienta para la sostenibilidad organizacional

Mora C.E (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor, *Revista brasileira de Marqueting*, 10 (2), p. 146-162.

Mora-Martinez E.O (2018). Factores para el Modelado de Servicios en la Administración Pública (mosap), *Espacios Públicos*, 21, (53), p. 83-104.  
<http://www.politicas.uaemex.mx/espaciospublicos/eppdfs/N53-5.pdf>

Plataforma digital única del Estado Peruano. (2021). *¿qué hacemos?*. Sunarp.  
<https://www.gob.pe/4139-superintendencia-nacional-de-los-registros-publicos-que-hacemos>

Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP (21 de abril de 2021). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-norma-tecnica-n-002-2021-pcm-sgp-norma-tecnica-resolucion-no-004-2021-pcm-sgp-1946526-1/>

Resolución Ministerial N° 065-2021-EF/44, plan de gobierno digital 2021-2023 (18 de febrero 2021). <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file>

Rodriguez, A. (2006). *La brecha y sus dimensiones*. In UNAM.  
[https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/L100/1/brecha\\_digital\\_y\\_determinantes.pdf](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L100/1/brecha_digital_y_determinantes.pdf)

Rosales, J y Suarez, P (2018), *Certificado y firma digital, y su relación con la calidad del servicio electrónico en las entidades públicas, en Lima Metropolitana*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624047/Suarez\\_FP.pdf?sequence=12&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624047/Suarez_FP.pdf?sequence=12&isAllowed=y)

- Ruiz, R y Delgado, J (2020), Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín, revista multidisciplinar, 4(2). Pág. 1318-1332.
- Sánchez, M. y Sánchez, M. (2016), Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Rivoir, A. y Morales, M. (2019), Tecnologías digitales: miradas críticas de la apropiación en América Latina. CLACSO. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20191128031455/Tecnologias-digitales.pdf>
- Tan, K.C. y Pawitra, T.A. (2001) Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development. *Managing Service Quality*, 11, 418-430. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000006520>
- Vargas, A (2018), las brechas de la calidad de servicio al cliente en la clínica médicos asociados cusco – MAC salud Cusco, 2018 [Tesis de grado, Universidad Andina de Cusco]. [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1907/Anny\\_Azucena\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1907/Anny_Azucena_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas, M., Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicios: Conceptos y herramientas*. <https://books.google.com.mx/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Vázquez, M., Martínez, A., Mendoza, M. (2020). Aproximación teórica de la brecha digital en el contexto universitario de Oaxaca. In *FACTORES CRÍTICOS Y ESTRATÉGICOS EN LA INTERACCIÓN TERRITORIAL DESAFÍOS ACTUALES Y ESCENARIOS FUTUROS*. <http://ru.iiec.unam.mx/id/eprint/5157>

Villalba Sánchez, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto De Vista*, 4(7). <https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

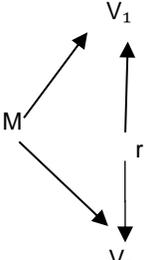
# **ANEXOS**

### Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1: Calidad de servicio</b>	Es aquella capacidad del Estado para satisfacer todas aquellas necesidades y expectativas de la ciudadanía. (PCM, 2021)	Es aquella acción, cuyo propósito es brindar valor público y satisfacer las necesidades del ciudadano.  Se midió a través de un cuestionario de 23 preguntas.	Trato profesional durante la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actitud al momento de brindar los servicios.</li> <li>Profesionalismo.</li> <li>Buen trato, conocimiento.</li> </ul>	Ordinal
			Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de brindar información</li> <li>Comunicación fluida y transparente</li> <li>Atiende reclamos</li> </ul>	
			Tiempo de provisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de espera a través de los diversos canales.</li> <li>Cumplimiento de los plazos.</li> </ul>	
			Resultado de la gestión/entrega	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa.</li> <li>Costo razonable.</li> </ul>	
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilidad de acceso a los diversos canales de atención</li> </ul>	
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Legitimidad que la entidad genera.</li> <li>Afectación (incidentes sin justificación, altera la gestión del servicio).</li> </ul>	
<b>V2: Brecha digital</b>	Es la desigualdad entre los que pueden acceder, adquirir y tener el conocimiento sobre tecnologías de la información a diferencia de aquellas personas que no tienen acceso o éste es limitado, por lo que están lejos de su uso, adquisición, competencias, así como de los propios beneficios. (Vázquez et al, 2020)	Es aquella situación que manifiesta una desigualdad tecnológica en cuanto al acceso, uso y beneficios de las TIC'S.  Se midió a través de un cuestionario de 16 preguntas.	Brecha de acceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura de telecomunicaciones.</li> <li>Acceso a equipos de cómputo</li> </ul>	Ordinal
			Brecha de uso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios de las tecnologías digitales.</li> <li>Motivación a usar tecnologías.</li> <li>Interés del uso de tecnologías</li> <li>Capacitación.</li> </ul>	
			Brecha de apropiación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad para utilizar efectivamente las TIC</li> <li>Uso valioso y sofisticado de las TIC.</li> </ul>	

**Título: Calidad de servicio y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Sede Moyobamba - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – sede Moyobamba - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y acceso a los servicios digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y uso de los servicios digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre calidad de servicio y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>O1:</b> Identificar el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021;</p> <p><b>O2:</b> Conocer el nivel de las dimensiones de la brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021;</p> <p><b>O3:</b> Analizar la relación entre calidad de servicio y acceso a los servicios digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021;</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>H<sub>i</sub>: Existe relación entre la calidad de servicio y la brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.</p> <p><b>Hipótesis específica:</b></p> <p>H<sub>1</sub>: El nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021, es bueno;</p> <p>H<sub>2</sub>: El nivel de las dimensiones de la brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021, es bajo;</p> <p>H<sub>3</sub>: Existe relación entre calidad de servicio y acceso a los servicios digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021;</p> <p>H<sub>4</sub>: Existe relación entre calidad de servicio y uso de los servicios digitales en la</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>

<p>Públicos, sede Moyobamba - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y apropiación de los servicios digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021?</p>	<p><b>O4:</b> Examinar la relación entre calidad de servicio y uso de los servicios digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021;</p> <p><b>O5:</b> Establecer la relación entre calidad de servicio y apropiación de los servicios digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.</p>	<p>Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.</p> <p>H<sub>5</sub>: Existe relación entre calidad de servicio y apropiación de los servicios digitales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021.</p>																								
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>																								
<p>Fue de tipo básica, no experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <p><b>Donde:</b>  M = Muestra  V<sub>1</sub> = Calidad de servicio  V<sub>2</sub> = Brecha digital  r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población</b>  La población estuvo conformada por todos los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021. En ese sentido, y a una proyección realizada de los servicios de publicidad atendidos por ventanilla, fue de 3194 usuarios, lo cual corresponde a una población finita.</p> <p><b>Muestra</b>  Se realizó a 102 usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba – 2021, de la Oficina Registral de Moyobamba.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1205 675 1377 708">Variables</th> <th data-bbox="1377 675 1732 708">Dimensiones</th> <th data-bbox="1732 675 1942 708"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1205 708 1377 1101" rowspan="6">Calidad de servicio</td> <td data-bbox="1377 708 1732 792">Trato profesional durante la atención</td> <td data-bbox="1732 708 1942 792"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 792 1732 857">Información</td> <td data-bbox="1732 792 1942 857"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 857 1732 922">Tiempo de provisión</td> <td data-bbox="1732 857 1942 922"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 922 1732 987">Resultado de la gestión/entrega</td> <td data-bbox="1732 922 1942 987"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 987 1732 1052">Accesibilidad</td> <td data-bbox="1732 987 1942 1052"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 1052 1732 1101">Confianza</td> <td data-bbox="1732 1052 1942 1101"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1205 1101 1377 1308" rowspan="3">Brecha digital</td> <td data-bbox="1377 1101 1732 1182">Brecha de acceso</td> <td data-bbox="1732 1101 1942 1182"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 1182 1732 1247">Brecha de uso</td> <td data-bbox="1732 1182 1942 1247"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 1247 1732 1308">Brecha de apropiación</td> <td data-bbox="1732 1247 1942 1308"></td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones		Calidad de servicio	Trato profesional durante la atención		Información		Tiempo de provisión		Resultado de la gestión/entrega		Accesibilidad		Confianza		Brecha digital	Brecha de acceso		Brecha de uso		Brecha de apropiación		
Variables	Dimensiones																									
Calidad de servicio	Trato profesional durante la atención																									
	Información																									
	Tiempo de provisión																									
	Resultado de la gestión/entrega																									
	Accesibilidad																									
	Confianza																									
Brecha digital	Brecha de acceso																									
	Brecha de uso																									
	Brecha de apropiación																									

## Instrumentos de recolección de datos

### Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario: Calidad de servicio

##### Datos generales:

N° de DNI: .....

Fecha: ...../...../.....

##### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de la variable calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – sede Moyobamba. Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad, marque todos los ítems.

Nivel de evaluación	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Nivel de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión de trato profesional durante la atención</b>						
01	El personal de la Sunarp demuestra buena actitud durante la atención del servicio.					
02	El personal de la Sunarp demuestra profesionalismo durante la atención del servicio.					
03	El personal de la sunarp demuestra conocimiento durante la atención del servicio					
04	El personal de la Sunarp demuestra buen trato durante la					

	atención del servicio.					
<b>Dimensión de información</b>						
05	El personal de la Sunarp brinda información del estado de su trámite, en el momento que la solicitó.					
06	El personal de la Sunarp brinda toda la información necesaria del estado de su trámite.					
07	El personal de la Sunarp brinda información sin errores del estado de su trámite.					
08	El personal de la Sunarp brinda atención a los reclamos.					
09	El personal de la Sunarp brinda información de forma clara del estado de su trámite.					
<b>Dimensión de tiempo de provisión</b>						
10	La institución (Sunarp) brinda el servicio de forma rápida.					
11	En la institución (Sunarp) el tiempo de espera para ser atendido es adecuado.					
12	La Institución (Sunarp) cumple con los plazos, en la atención del servicio solicitado.					
13	La institución (Sunarp) informa de forma clara cuando concluirá el procedimiento o servicio solicitado.					
<b>Dimensión de resultado de la gestión/entrega</b>						
14	La institución (Sunarp) entrega el servicio dentro de los plazos señalados en la normativa vigente.					
15	La institución (Sunarp) entrega el servicio de forma oportuna.					
16	La institución (Sunarp) aplica de forma oportuna los procedimientos, en el trámite solicitado.					
17	La institución (Sunarp) cuenta con canales virtuales que reducen el costo de gastos al usuario.					
<b>Dimensión de accesibilidad</b>						
18	La institución (Sunarp) comunica sobre otros canales de atención, además del presencial.					
19	La institución (Sunarp) brinda facilidades de acceso a sus canales de atención virtual.					
20	La institución (Sunarp) cuenta con horarios de atención adecuados.					
<b>Dimensión de Confianza</b>						
21	La institución (Sunarp) genera confianza al gestionar un					

	servicio.					
22	La institución (Sunarp) ha cometido errores, durante la tramitación del servicio.					
23	La institución (Sunarp) brinda solución al reclamo presentado.					

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Brecha digital

#### Datos generales:

N.º de DNI: .....

Fecha: ...../...../.....

#### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de la brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – sede Moyobamba, 2021. Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad, marque todos los ítems.

Nivel de evaluación	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Nivel de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión brecha de acceso</b>						
01	La institución (Sunarp) cuenta con infraestructura adecuada.					
02	La institución (Sunarp) cuenta con equipos tecnológicos dirigidos al usuario.					
03	El usuario cuenta con equipos electrónicos (laptop, celular, tablet u otro medio) que permita su acceso a los canales digitales de la Sunarp.					
04	El usuario cuenta con servicio de internet para acceder					

	a los canales digitales de la Sunarp.					
05	El usuario presenta dificultades para acceder a los canales digitales de la Sunarp.					
<b>Dimensión de brechas de uso</b>						
06	El usuario hace uso de los canales digitales que brinda la Sunarp.					
07	El usuario, en alguna ocasión, ha utilizado los canales digitales de la Sunarp.					
08	El usuario considera necesario el uso de los canales digitales de la Sunarp.					
09	El usuario considera que los canales digitales son de fácil acceso.					
10	El usuario considera que puede acceder desde cualquier dispositivo a los canales digitales de la Sunarp.					
<b>Dimensión de brecha de apropiación</b>						
11	El usuario está informado de los canales digitales que brinda la Sunarp.					
12	El usuario considera que tiene el conocimiento necesario para utilizar los canales digitales de la Sunarp.					
13	El usuario considera que solicitar los servicios de la Sunarp a través de los canales digitales, es un ahorro de tiempo.					
14	El usuario considera que solicitar servicios a través de canales digitales, es más fácil.					
15	El usuario considera necesarios los canales digitales de la Sunarp.					
16	El usuario recomienda el uso de los canales digitales de la Sunarp.					



# Validación de los instrumentos de investigación



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Sánchez Dávila Keller  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad de servicio  
Autor (s) del instrumento (s): Leidy del Pilar Custodio Cancino

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicio.</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		44				

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 20 de octubre de 2021

Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Mag. Encomenderos Bancallán Ivo Martín

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Economista

Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad de servicio

Autor (s) del instrumento (s): Leidy del Pilar Custodio Cancino

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicio.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.8

Tarapoto, 20 de octubre de 2021


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

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar la calidad de servicio  
 Autor (s) del instrumento (s): Custodio Cancino, Leidy del Pilar

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicio.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

instrumentos válidos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 21 de noviembre de 2021



Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Sánchez Dávila Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la brecha digital  
 Autor (s) del instrumento (s): Leidy del Pilar Custodio Cancino

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>brecha digital</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>brecha digital</b> .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>brecha digital</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>44</b>				

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 20 de octubre de 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Mag. Encomenderos Bancallán Ivo Martín

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Economista

Instrumento de evaluación : Para evaluar la brecha digital

Autor (s) del instrumento (s): Leidy del Pilar Custodio Cancino

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Brecha digital</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Brecha digital</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Brecha digital</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto, 20 de octubre de 2021


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

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar la brecha digital  
 Autor (s) del instrumento (s): Custodio Cancino, Leidy del Pilar

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Brecha digital.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Brecha digital.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Brecha digital.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.7**

Tarapoto, 21 de noviembre de 2021



Sello personal y firma



PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

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

Moyobamba, 22 de noviembre de 2021

**CARTA N°031-2021-SUNARP-Z.R. N° III/JEF**

Señorita:  
**LEIDY DEL PILAR CUSTODIO CANCINO**  
Estudiante de Maestría en Gestión Pública - UCV  
Calle Tacna S/N – Nueva Cajamarca  
Rioja.-

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

**Referencia** : Carta N°001-2021 de fecha (H.T.N° 0301-2021-007357)  
Carta N°002-2021 de fecha (H.T.N° 0301-2021-007358)

De mi especial consideración:

Por la presente y en atención a su solicitud presentada mediante documento de la referencia, comunicarle que la misma ha sido acogida y se autoriza la publicación de la identidad de nuestra organización, así como la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para la realización del trabajo de investigación Titulado: "**Calidad de servicio y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021**".

Asimismo, a petición de la solicitante y de acuerdo a lo normado por la universidad se adjunta el Formato de AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES, debidamente suscrito, para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente.

  
  
**ALBERTO A. URUEÑA MERCIE**  
**JEFE ZONAL**  
Zona Registral N° III - Sede Moyobamba

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

Canales anticorrupción: ☎ (01) 345 0063

✉ anticorrupcion@sunarp.gob.pe

📧 Buzón anticorrupción:  
<https://anticorrupcion.sunarp.gob.pe/>

## Base de datos de la investigación para la muestra piloto

### Variable 1: Calidad de servicio

NÚMERO  
MAYOR 115  
NÚMERO  
MENOR 23

N	Trato profesional durante la atención (1-4)				Información (5-9)					Tiempo de provisión (10-13)				Resultado de la gestión/entrega (14-17)				Accesibilidad (18-20)			Confiabilidad (21-23)								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23						
1	4	4	4	4	16	3	3	4	1	3	14	3	4	1	1	9	1	1	3	4	9	2	3	4	9	3	4	1	8
2	4	4	5	5	18	5	3	4	3	3	18	4	3	1	1	9	1	1	3	5	10	2	4	4	10	3	3	1	7
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	4	6	1	1	1	3
4	5	4	5	5	19	4	4	3	3	3	17	3	3	3	1	10	1	1	3	4	9	1	3	4	8	4	3	3	10
5	4	5	5	5	19	5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	3	4	10	3	3	3	9
6	4	4	3	3	14	3	4	4	5	5	21	3	3	4	3	13	3	3	3	5	14	4	4	3	11	4	4	2	10
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	3	4	3	2	12	4	4	4	3	15	3	4	3	10	4	2	2	8
9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3
10	4	3	3	5	15	5	4	4	2	3	18	4	3	5	4	16	3	5	4	4	16	3	5	3	11	4	5	5	14
11	4	4	3	5	16	4	5	4	2	3	18	3	4	4	5	16	5	4	3	4	16	4	4	4	12	4	5	5	14
12	1	3	1	3	8	5	4	4	1	3	17	4	3	3	2	12	4	5	4	4	17	3	3	3	9	4	3	3	10
13	3	4	3	2	12	3	3	4	3	3	16	2	3	4	3	12	5	3	3	4	15	3	4	4	11	4	3	4	11
14	4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	3	3	3	9	3	3	3	9
15	5	5	4	5	19	3	5	5	4	4	21	2	3	1	3	9	3	3	3	4	13	4	4	4	12	4	3	1	8
16	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3
17	3	4	5	4	16	4	3	4	2	3	16	2	2	2	1	7	3	3	2	4	12	4	4	3	11	4	5	1	10
18	4	5	4	4	17	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	9	1	1	3	4	9	4	4	4	12	4	4	1	9
19	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	23	3	4	3	3	13	1	3	3	4	11	3	4	4	11	4	4	3	11
20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	3	4	3	10	4	4	3	11
21	5	3	5	5	18	4	4	4	3	3	18	3	3	1	4	11	1	1	4	4	10	3	3	4	10	3	4	2	9

22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9
23	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3
24	4	4	4	4	16	3	3	5	1	3	15	4	4	5	5	18	5	3	4	3	15	3	4	3	10	4	3	1	8
25	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3
26	5	3	4	5	17	4	4	3	1	2	14	2	3	3	3	11	3	4	4	3	14	3	5	3	11	4	5	4	13
27	4	4	3	5	16	4	5	3	1	3	16	1	3	2	3	9	4	4	5	3	16	3	5	3	11	5	3	4	12
28	3	5	2	5	15	5	4	5	1	4	19	1	3	2	3	9	3	5	4	5	17	3	5	3	11	3	1	4	8
29	2	3	3	5	13	3	4	3	1	3	14	1	3	1	3	8	3	3	4	3	13	3	5	3	11	3	4	4	11
30	1	1	1	5	8	4	3	3	2	3	15	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	5	3	11	3	3	4	10
31	4	5	3	5	17	5	4	4	3	4	20	1	3	3	3	10	4	5	4	4	17	3	5	3	11	4	5	4	13
32	4	4	4	3	15	5	2	4	1	4	16	1	3	3	4	11	5	5	2	4	16	3	5	4	12	4	3	3	10
33	4	4	5	4	17	5	4	3	1	4	17	1	5	2	4	12	5	5	4	3	17	5	3	3	11	4	5	3	12
34	3	4	5	5	17	5	5	4	2	3	19	2	4	1	3	10	3	5	5	4	17	4	5	5	14	5	4	3	12
35	3	3	3	4	13	5	5	4	3	3	20	2	5	3	4	14	4	5	5	4	18	5	5	4	14	3	2	3	8

## Variable 2: Brecha digital

NÚMERO MAYOR 80

NÚMERO MENOR 16

N	Brecha de acceso (1-5)					Brecha de uso (6-10)					Brecha de apropiación (11-16)								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16			
1	3	1	1	3	5	13	3	4	1	2	1	11	1	2	3	3	1	1	11
2	4	3	3	1	3	14	1	1	1	1	1	5	1	2	3	3	3	1	13
3	2	3	3	1	3	12	3	3	1	2	1	10	1	2	3	1	3	4	14
4	3	1	3	3	4	14	4	4	1	1	1	11	3	2	1	3	3	3	15
5	4	1	1	1	4	11	4	4	1	1	1	11	1	2	3	3	3	1	13
6	2	1	2	1	4	10	4	4	1	1	1	11	1	2	3	3	3	1	13
7	3	1	1	3	4	12	3	3	1	4	1	12	3	2	3	3	3	1	15

8	5	1	2	1	4	13	3	3	1	1	1	9	1	2	3	3	1	1	11
9	4	1	1	1	4	11	3	3	1	4	1	12	1	2	3	3	1	3	13
10	4	1	1	3	4	13	1	1	1	1	1	5	1	2	3	3	1	3	13
11	4	1	3	1	5	14	1	1	1	1	1	5	3	2	3	3	3	3	17
12	5	1	1	3	5	15	3	3	1	1	3	11	1	2	1	3	3	3	13
13	5	1	1	1	2	10	3	3	1	4	3	14	1	2	3	1	3	3	13
14	5	1	3	1	3	13	3	3	1	1	1	9	1	2	3	1	3	3	13
15	5	1	1	3	1	11	3	3	1	1	1	9	3	2	3	1	3	3	15
16	5	2	2	4	3	16	3	3	1	1	1	9	1	2	2	1	3	3	12
17	5	1	1	4	2	13	3	3	1	1	1	9	1	2	3	3	1	3	13
18	5	1	1	4	3	14	4	4	1	1	3	13	1	2	3	3	3	3	15
19	5	1	3	4	2	15	4	4	1	4	3	16	3	2	3	3	3	3	17
20	5	1	1	4	4	15	4	4	1	1	1	11	1	2	3	3	3	3	15
21	3	1	1	4	4	13	4	4	1	1	1	11	1	2	3	3	3	3	15
22	4	2	3	4	4	17	4	4	1	1	1	11	1	2	2	1	1	1	8
23	4	1	1	4	4	14	4	4	1	1	3	13	1	2	3	1	3	3	13
24	4	1	1	4	4	14	5	5	1	1	1	13	3	2	3	1	3	3	15
25	4	1	3	4	3	15	1	1	1	1	1	5	1	2	2	3	3	3	14
26	4	1	3	4	3	15	2	2	1	1	3	9	1	2	1	1	3	3	11
27	4	3	3	4	3	17	3	3	1	1	1	9	3	2	1	1	4	3	14
28	3	1	3	3	3	13	1	1	1	4	1	8	1	2	1	1	4	3	12
29	4	1	3	5	4	17	4	4	1	1	3	13	1	2	1	1	4	3	12
30	3	1	3	5	5	17	1	1	1	1	1	5	3	2	1	1	4	3	14
31	2	1	3	5	5	16	1	1	1	1	3	7	1	2	1	1	4	4	13
32	4	1	1	5	5	16	1	1	1	4	1	8	1	2	2	1	3	4	13
33	4	1	1	5	5	16	1	1	1	1	3	7	1	2	1	1	3	4	12
34	3	3	1	5	4	16	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	3	3	11
35	2	2	1	1	5	11	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	3	4	12