



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“BRECHA DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL MÓDULO DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO SEDE IQUITOS, 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

HECTOR ALBERTO SILVA SINARAHUA

CARLOS EMMANUEL TARIFEÑO DIAZ

ASESOR:

Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO Dr.

IQUITOS, PERÚ

2023



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°134-CCGyT-FACEN-UNAP-2023

En la ciudad de Iquitos, a los **19** días del mes de **setiembre** del año 2023, a horas: **04:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma Google.meet** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**BRECHA DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEDE IQUITOS, 2023**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°1696-2023-FACEN-UNAP** presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **HECTOR ALBERTO SILVA SINARAHUA** y **CARLOS EMMANUEL TARIFEÑO DIAZ**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. JAIME RENGIFO PEÑA, Mag.	(Presidente)
Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mag.	(Miembro)
Lic. Adm. JOSÉ RÉGULO RAMÍREZ DEL AGUILA, Mag.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido **APROBADAS** con la calificación **BUENA (16)**.

Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las **5:50 p.m** del **19** de **setiembre** del **2023**, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. **JAIME RENGIFO PEÑA, Mag.**
Presidente

Lic. Adm. **ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mag.**
Miembro

Lic. Adm. **JOSÉ RÉGULO RAMÍREZ DEL AGUILA, Mag.**
Miembro

Lic. Adm. **GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.**
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unap-iqitos.edu.pe> - e-mail: facen@unap-iqitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR



Lic. Adm. JAIME RENGIFO PEÑA, Mag.
Presidente
CLAD-18911



Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mag.
Miembro
CLAD - 006609



Lic. Adm. JOSÉ RÉGULO RAMÍREZ DEL AGUILA, Mag.
Miembro
CLAD- 13327



Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Asesor
CLAD N°01929

NOMBRE DEL TRABAJO

**FACEN_TESIS_SILVA SINARAHUA_TARI
FEÑO DIAZ.pdf**

AUTOR

SILVA SINARAHUA / TARIFEÑO DIAZ

RECuento DE PALABRAS

3823 Words

RECuento DE CARACTERES

20179 Characters

RECuento DE PÁGINAS

28 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

810.7KB

FECHA DE ENTREGA

Jul 4, 2023 11:31 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 4, 2023 11:31 AM GMT-5

● **13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 10% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 10% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en mi vida, a nuestros padres que me ha apoyado incondicionalmente en mi proceso universitario y a mis hermanos y a toda mi familia.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a todas aquellas personas que han contribuido para la realización de nuestra investigación. Su contribución fue esencial para el logro de los resultados presentados en esta tesis.

Asimismo, quiero expresar mi agradecimiento a nuestros padres por su constante apoyo y aliento durante esta etapa académica. Su apoyo incondicional y palabras de aliento me han motivado a seguir adelante y alcanzar mis metas.

Una vez más, quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi asesor por su contribución y apoyo en mi tesis. Sus conocimientos y guía han dejado una huella duradera en mi formación y estoy profundamente agradecida por ello.

ÍNDICE GENERAL

	Pag.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Bases teóricas	5
1.3 Definición de términos básicos	8
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	10
2.1 Formulación del Hipótesis	10
2.2 Variable y su operacionalización	11
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	12
3.1 Diseño Metodológico	12
3.2 Diseño muestral	12
3.3 Procedimiento de recolección de datos	12
3.4 Procesamiento y análisis de los datos	13

3.5 Aspectos éticos	13
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	14
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	22
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	23
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	24
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	26
ANEXOS	
1. Matriz de Consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Validación de casos: Brecha digital	14
Tabla N° 2 Alfa de Cronbach: Brecha digital	14
Tabla N° 3 Validación de casos: Calidad de servicio	14
Tabla N° 4 Alfa de Cronbach: Calidad de servicio	15
Tabla N° 5 Correlación de Brecha digital con la Calidad de servicio	15
Tabla N° 6 Correlación de Brecha de acceso con la Calidad de servicio	15
Tabla N° 7 Correlación de Brechas de uso con la Calidad de servicio	16
Tabla N° 8 Correlación de Brecha de apropiación con la Calidad de servicio	16
Tabla N° 9 Categoría de la Variable 1	17
Tabla N° 10 Categoría de la dimensión 1	18
Tabla N° 11 Categoría de la dimensión 2	19
Tabla N° 12 Categoría de la dimensión 3	20
Tabla N° 13 Categoría de la Variable 2	20

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1 Frecuencia de la Variable 1	17
Figura N° 2 Frecuencia de la dimensión 1	18
Figura N° 3 Frecuencia de la dimensión 2	19
Figura N° 4 Frecuencia de la dimensión 3	20
Figura N° 5 Frecuencia de la Variable 2	21

RESUMEN

El objetivo originado de esta investigación es determinar la relación entre la brecha digital y calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano, Iquitos 2023; cuyo método es de tipo descriptiva, tendremos en cuenta que no existen casos sin excluir obteniendo un valor de 0,765** Pearson y sigma de 0,000 esto confirmaría que existe una correlación positiva considerable concluyendo que habría relación significativa entre nuestras dos variables.

Palabras clave: Brecha digital, calidad de servicio, brecha de acceso, brecha de uso y brecha de apropiación.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the digital divide and quality of service in the citizen service module, Iquitos 2023; whose method is descriptive, we will take into account that there are no cases without excluding obtaining a value of 0.765** Pearson and sigma of 0.000 this would confirm that there is a considerable positive correlation concluding that there would be a significant relationship between our two variables.

Keywords: Digital gap, quality of service, access gap, use gap and appropriation gap.

INTRODUCCIÓN

El problema general que tendremos en nuestra tesis es ¿Cuál es la relación entre la brecha digital y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano sede, Iquitos 2023? Nuestro objetivo será determinar la relación entre la brecha digital y calidad de servicio, por lo tanto, esta investigación se justifica porque permitirá escudriñar directamente una investigación en la Institución cuyos beneficios se evidenciarán en la sociedad, a través de este estudio se podría contar con recursos que permitiría acciones prioritarias para conseguir los objetivos que tiene o se plantea la institución.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

El 2021 verá la publicación de su estudio, La Gestión de la Investigación de la Calidad de Atención al Usuario en la UGEL: Una Mirada Regional Básica, que utiliza como instrumento un diseño no experimental, descriptivo, transversal, técnico de encuesta y cuestionario. Frente a la afirmación de los funcionarios de que el rango es "medio", intervalo de 62 y 50 por ciento, indicando que la atención es adecuada y que se están cumpliendo los objetivos de la entidad, encontró que la percepción de los usuarios de la institución objeto de estudio sobre el criterio de atención que brinda la institución es "bajo" en un 42 por ciento, lo que indica que actualmente no son atendidos, disminuyendo la confianza del usuario. (Chamoly & Palomino , 2021).

En la investigación realizada en el año 2020, de carácter descriptivo y enfoque cualitativo, se encontró que la mayoría de los resultados fueron favorables y que algunos usuarios respondieron favorablemente al servicio por ello. Nueve autores fueron utilizados como muestra en este estudio, y el estudio se realizó a través de artículos científicos. Así, el 80% de estos estudios afirman que la calidad del servicio debe superar las expectativas del usuario y ser eficaz para las dimensiones que tiene esta variable. Adicionalmente, cabe señalar que el estudio revela que el 20% de los artículos examinados indicaron que el criterio políticamente público interno formulado organizacionalmente debe estar direccionadas a brindar servicios que sean de alto estándar, y para ello se requiere efectivo de acuerdo con los requerimientos de la población local. (Ruiz & Delgado, 2020).

Se realizó un estudio descriptivo-explicativo en el año 2019 con una población infinita, un diseño transversal, un tamaño de muestra no experimental de 384 clientes y una muestra de 15 representantes de servicio al cliente. La encuesta incluyó el uso de una hoja de observación y un cuestionario de grupo focal. Se determinó que el 93 por ciento de los clientes que fueron encuestados y que consideraron que el servicio es de alto nivel, fueron regulares en cuanto a la calidad del servicio, con un porcentaje de 52 por ciento y 41 por ciento bueno. (Barinotto , 2019).

Se elaboró la tesis: “La Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en el año 2018”; para determinar su relación con la satisfacción del usuario. Tuvo 150 usuarios muestrales. Es descriptivo-transversal, no experimental. Se empleó la encuesta. Se concluye, por medio del coeficiente de correlación de Spearman de 0,8679; con significación de $p=0,000$, confirmar la hipótesis planteada. (Valderrama , 2021).

En el año 2018 se hizo la investigación descriptiva de un proyecto no experimental, una encuesta a una muestra de 20 personas. Se concluyó que la hipótesis podría ser confirmada por el estudio, ya que en el 98% de los casos existía una relación entre los certificados EDS y la calidad de los servicios electrónicos y se midió como un indicador de activación. Conocer la calidad de las instituciones nacionales y el logro de los objetivos fijados por ellas. Por lo tanto, este estudio todavía tiene una variedad de cambios cuantitativos, virtuales o físicos, especialmente documentos digitales y usuarios de importancia, especialmente documentos digitales y usuarios de importancia. Además, todavía no hay visión y velocidad futura y desarrollo de

opiniones futuras y procesos específicos para aumentar los servicios electrónicos en ciertas entidades para el uso de nuevos equipos técnicos y cantidades específicas. Según este estudio, es muy importante para las instituciones relacionadas con el desarrollo y el uso de herramientas digitales. (Rosales & Suarez , 2018).

A través la encuesta, aplicada a 390 clientes venezolanos que se habían registrado previamente en la empresa participaron en su investigación no experimental, evaluativa y descriptiva en 2018, que combinó SERVQUAL, el modelo KANO y el índice ACSI,

La muestra para este año corresponde a 194 clientes. El modelo SERVQUAL se mostró efectivo para demostrar cómo la calidad del servicio afecta inevitablemente al cliente y su satisfacción, y que las organizaciones deben seguir estrategias para obtener resultados favorables del cliente para el negocio. Esto ayuda a identificar y concentrarse en la creación de estrategias específicas que mejoren la calidad del servicio al cliente. La combinación de los modelos, agrega, da como resultado decisiones que se toman dentro de la organización. El estudio concluye aconsejando el empleo de ecuaciones estructurales para obtener perspectivas mejoradas de los logros del negocio y del cliente (Mejia , Godoy, & Piña, 2018).

1.2 Bases teóricas

Brecha Digital

(OCDE, 2001) Conceptualiza: "la brecha entre individuos, hogares, criterios económicos y geográficos con diversos rangos socioeconómicos concordando con sus alternativas de acceder a las tecnologías informáticas y de comunicación, como la accesibilidad a Internet".

Disponibilidad de herramientas, hardware y software relacionados con las TIC, así como su uso, son factores que se incluyen en el término "brecha digital", que también se refiere al acceso a Internet".

Según (García, 2004), es consistente con las distinciones existentes entre grupos de personas, así como entre naciones con varios niveles de desarrollo. Al igual que lo analógico, lo digital es un sistema o dispositivo que permite crear, visualizar, transmitir o almacenar dicha información mediante una combinación de bits, según la RAE.

(Martín, 2020) Es fundamental enfatizar la importancia del hardware o los dispositivos tecnológicos en la brecha digital porque no tiene sentido poseer un dispositivo tecnológico que ahora se considera obsoleto debido a las nuevas actualizaciones.

Dimensiones de brecha digital

Según (Vázquez, Martínez, & Mendoza, 2020):

- (a) **Acceso**, El mismo que hace referencia a la accesibilidad de tecnologías y contenidos; falencias en la oferta de estas

tecnologías, así como en soporte estructural; es decir, los lugares ubicados, ejemplo escuelas, lugares de trabajo, viviendas, lugares casi inaccesibles como comunidades, y que beneficiamente todas ellas obtengan acceso.

De (Walsh & Attewell, 2001) , se deduce que el hecho de que tenga acceso a Internet no significa que lo usará.

- (b) Uso**, se cimienta en la separación entre los que utilizan tecnología y los que no.
- (c) Apropiación**, en términos de actividades productivas, políticas, sociales, económicas y otras, esto se puede desarrollar más que cualquier otra cosa. Además, se afirma que es la utilización sofisticada y de gran valor de lo tecnológico en lugar de simplemente utilizarlas para los fines previstos. Por último, pero no menos importante, habla de quienes se adueñan de lo tecnológico, utilizándolo sin criterios de orden, innovación y creación, esto provoca cambios radicales en las actividades, haciendo que quienes presenten las mismas habilidades impidan superarse originando una desventaja.

Calidad de servicio

(Vargas & Aldana , 2014) Afirma que está asociada a convicciones y aptitudes particulares aplicadas a quienes trabajan en una organización. En esta situación, hacen la distinción entre su institución y otras instituciones al señalar cómo el comportamiento humano por medio de estas convicciones y

aptitudes origina una cultura organizacional. Por su parte, (Gonzales , 2017) cita la definición de atributo como la característica que distingue una cosa de otra. Además, implica que está destinado a satisfacer completamente las expectativas del usuario. Asimismo, la RAE define el término "**calidad de servicio**" como la satisfacción de las necesidades humanas, que no siempre va ligada a la creación de bienes materiales. (Gonzales , 2017) afirma que debido a que ha sido conceptualizado por diversos autores, el concepto de calidad de servicio carece de una definición única. De acuerdo con (Colmenares & Saavedra, 2007) cuando se desarrolla esta variable, junto con ella se eleva el desempeño laboral, provocando un crecimiento económico acelerado. En otras palabras, una empresa que implemente una buena estrategia de calidad de servicio verá un aumento en las ventas. Pero, (Sánchez & Sánchez , 2016), afirma que su medida en las instituciones es significativa porque se busca eficiencia que las diferencie de otros jugadores del mercado.

Dimensiones del Calidad de servicio

Según, la PCM (2021),

(a) trato profesional durante la atención, está conectado con todos los trámites realizados por los empleados públicos, que también están íntimamente relacionados con la actitud mostrada a la hora de prestar el servicio al usuario. Esto involucra los distintos canales que tiene la entidad para prestar el servicio, y también involucra las acciones que se realizan. Se afirma que dicha dimensión contiene los siguientes ítems en esta jerarquía de conceptos.

(b) Información, puntualizada por la acción de compartir la data exacta, fidedigna, precisa y sencillamente. Esta capacidad también debe estar conectada a la fluidez comunicativa y completamente clara en la que el operario público manifieste los requerimientos del servicio solicitado, la ubicación de dicho servicio y si ese proceso está o no en marcha. Esta dimensión por lo tanto tiene.

(c) Tiempo de provisión, se centra principalmente en el tiempo que tarda en obtener la servicialidad que el usuario ha solicitado a la entidad, o la espera del individuo para lograr ser atendido mediante los distintos módulos de atención ofrecidos por la organización antes de recibir los frutos de la misma.

(d) Resultado de gestión/entrega. Habilidad para brindar a los ciudadanos los servicios que solicitan, de manera correcta, desde que lo solicitan hasta que lo entregan.

(e) accesibilidad, se refiere a la sencillez con la que los clientes solicitan cualquier servicio que ofrece la entidad y se tienen en cuenta todos los canales de atención al cliente establecidos por las instituciones.

(f) confianza, el mismo que denota legitimidad, y esto tiene que ver con la agencia gubernamental y como los clientes llegan a confiar en los servicios.

1.3 Definición de términos básicos

Brecha Digital

Según Torres (2017), cerrarla implica que los individuos tengan una calidad de vida óptima, permitiendo que los derechos humanos jueguen un papel

crucial, si bien está relacionado con el uso de las tecnologías, esto es un poco más complejo.

Calidad de servicio

Fuente especificada no válida., señalan que la evaluación está conectada con el servicio esperado frente al servicio percibido porque es una comparación que hace el cliente a partir de diversas percepciones y experiencias que se brindan durante el servicio.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación del Hipótesis

Hipótesis general

Hay significativa relación entre brecha digital y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano sede, Iquitos 2023.

Hipótesis específicas

1. Hay significativa conexión entre acceso a los canales digitales y calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano sede, Iquitos 2023
2. Hay significativa conexión entre uso de los canales digitales y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano sede, Iquitos 2023
3. Hay significativa conexión entre apropiación de los canales digitales y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano sede, Iquitos 2023

2.2 Variable y su operacionalización

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Categorías de las variables	Valores de las categorías	Escala de medición	Instrumento de recolección
Brecha digital	Debe ser entendida como el margen entre los agentes económicos que poseen y no al acceso/uso de los servicios digitales; pero también desde la calidad de los servicios que implica dicho uso. (Peña , 2009)	Cuantitativo	Acceso	Siempre Frecuentemente Algunas veces Raras veces Nunca	5 4 3 2 1	Ordinal	Encuesta
	Uso						
	Apropiación						
	Trato profesional						
	Información						
	Tiempo de provisión						
	Resultado de gestión/entrega						
	Accesibilidad						
Calidad de servicio	"la idea de conceptualizar la calidad del servicio se encuentra en la percepción de los propios clientes" (Pág. 1). (Parasuraman , Zeithahami, & Berry, 1985)		Confianza				

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

De naturaleza descriptiva y adopta un enfoque cuantitativo al intentar describir cómo se desarrollan los acontecimientos de forma natural. (Hernandèz, 2018). Finalmente, el diseño es correlacional, no experimental.

3.2 Diseño muestral

Población de estudio

Integrada por todos los usuarios que acuden en un día promedio de 40 clientes

Muestreo o selección de la muestra

La muestra está conformada por 40 usuarios.

Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.3 Procedimiento de recolección de datos

- Se contactará a la Coordinación del Módulo de Atención al Ciudadano en Iquitos para su autorización. como base para la realización del estudio.
- Todos los usuarios serán encuestados después de recibir la autorización.
- Una vez finalizadas las encuestas, se configurará la base de datos para que se pueda utilizar SPSS para ingresar y procesar los datos.

Técnica e instrumento

Encuesta y cuestionario.

3.4 Procesamiento y análisis de los datos

- Se utilizarán tablas de cálculo y gráficos de Microsoft Excel para procesar los datos recopilados.
- Posteriormente, los datos serán analizados estadísticamente utilizando el paquete estadístico SPSS.

3.5 Aspectos éticos

El trabajo se realizará de acuerdo con la normativa universitaria, regida por los modelos vigentes y utilizando citas APA. Para las encuestas, los colaboradores serán conscientes de la confidencialidad de las respuestas, y se enfatiza que el llenado de las mismas será totalmente voluntario.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Las siguientes tablas y figuras obtuvimos gracias a nuestro programa SPSS V26, donde podremos observar la fiabilidad de nuestras variables, así como las correlaciones de ellas con algunas de nuestras dimensiones.

Tabla N° 1 Validación de casos: Brecha digital

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0

El siguiente cuadro observado presenta los casos validos aceptados de la Variable: Brecha digital, sin contar casos excluidos.

Tabla N° 2 Alfa de Cronbach: Brecha digital

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,792	16

De acuerdo al rango de interpretación de confiabilidad, nuestro resultado obtenido siendo 0,792 vendría a ser “Alta”.

Tabla N° 3 Validación de casos: Calidad de servicio

		N	%
Casos	Válido	40	100,0

El cuadro observado nos da 40 casos validos sin ningún caso excluido

Tabla N° 4 Alfa de Cronbach: Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,762	23

Nuestro alfa de Cronbach del siguiente cuadro es de 0,762 siendo esto considerado una confiabilidad “Alta”.

Tabla N° 5 Correlación de Brecha digital con la Calidad de servicio

		Variable 2: Calidad de servicio
Variable 1: Brecha digital	Correlación de Pearson	,765**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

El cuadro que tenemos se observa la correlación de las dos variables propuestas, obteniendo como resultado 0,765**; consecuentemente aceptaremos la hipótesis propuesta anteriormente.

Tabla N° 6 Correlación de Brecha de acceso con la Calidad de servicio

		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 1: Brecha de acceso	Correlación de Pearson	,470**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	40

El resultado obtenido de nuestra de la primera dimensión con la segunda variable es de 0,470** Pearson y con sigma de 0,002; por lo cual se aceptará la Hipótesis en lo cual ello cuenta con un buen grado de significancia.

Tabla N° 7 Correlación de Brechas de uso con la Calidad de servicio

		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 2: Brechas de uso	Correlación de Pearson	,694**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

En la tabla N° 7 observamos que el valor de Pearson es de 0,694** ; por lo que se tomara en cuenta que tiene significancia, aceptando la hipótesis propuesta.

Tabla N° 8 Correlación de Brecha de apropiación con la Calidad de servicio

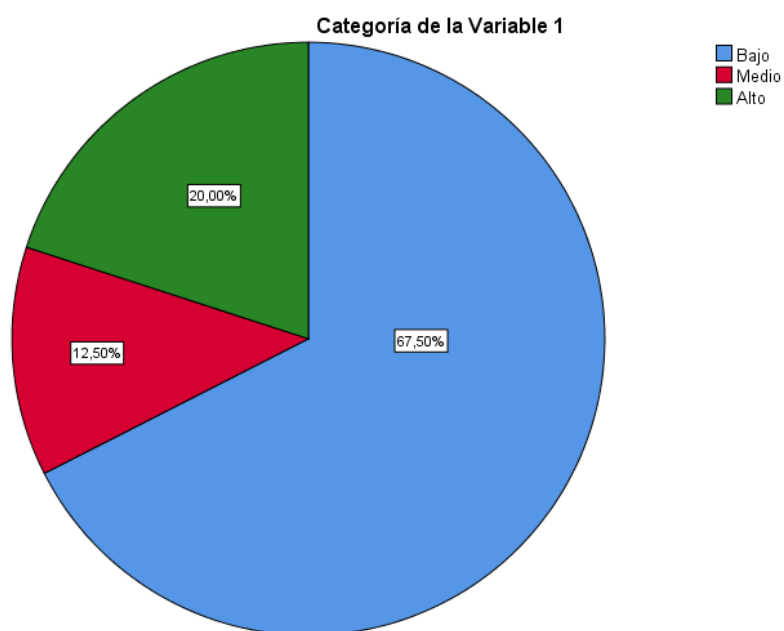
		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 3: Brecha de apropiación	Correlación de Pearson	,543**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

El valor de Pearson de la tabla N° 8 es de 0,543**; equivalente a que tiene una significancia afirmando la hipótesis propuesta anteriormente.

Tabla N° 9 Categoría de la Variable 1

		Categoría de la Variable 1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	67,5	67,5	67,5
	Medio	5	12,5	12,5	80,0
	Alto	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura N° 1 Frecuencia de la Variable 1

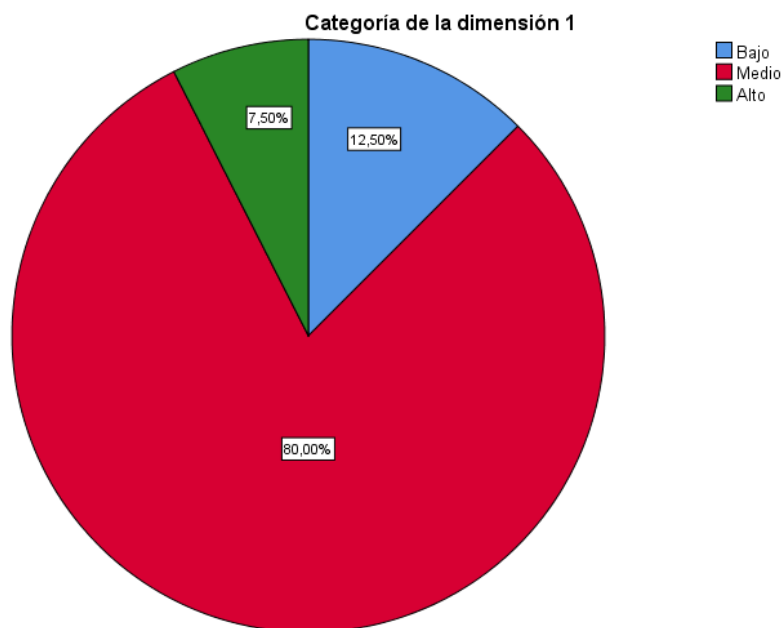


De acuerdo con la tabla N° 9 el porcentaje más resaltante de nuestra primera variable es 67,5 % siendo esto 27 personas quienes dijeron que la Brecha digital es “Baja”.

Tabla N° 10 Categoría de la dimensión 1

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	12,5	12,5
	Medio	32	80,0	92,5
	Alto	3	7,5	100,0
	Total	40	100,0	

Figura N° 2 Frecuencia de la dimensión 1

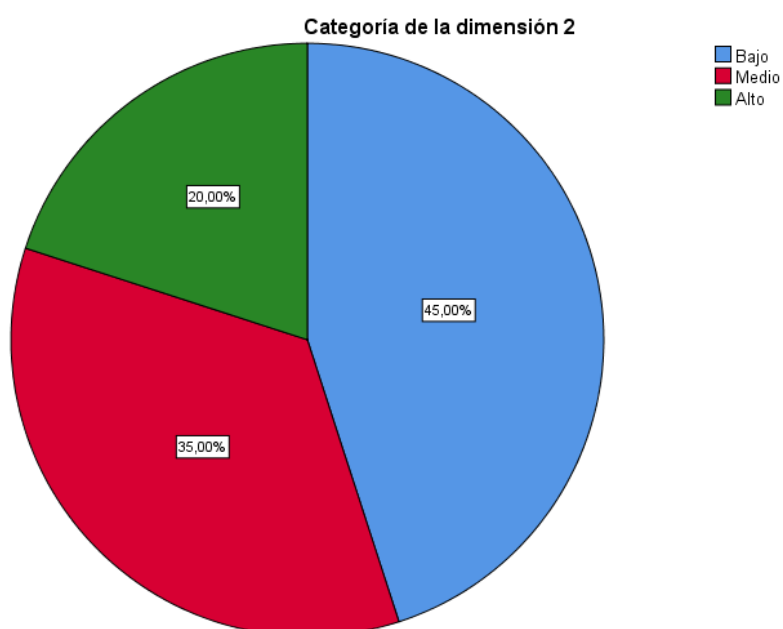


De acuerdo a la categoría de la dimensión 1 nos arroja un resultado de 80% a los cuales esto sería igual a 32 personas que opinan que la Brecha de acceso es “Medio”

Tabla N° 11 Categoría de la dimensión 2

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	45,0	45,0
	Medio	14	35,0	80,0
	Alto	8	20,0	100,0
	Total	40	100,0	

Figura N° 3 Frecuencia de la dimensión 2

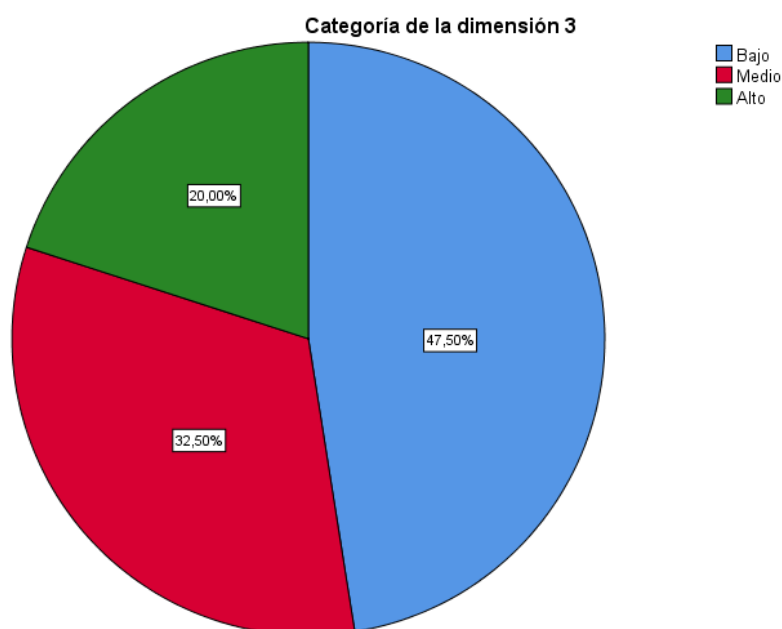


La brecha de uso según el 45% de personas encuestadas consideran que la Brechas de uso son “Bajas”.

Tabla N° 12 Categoría de la dimensión 3

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	47,5	47,5
	Medio	13	32,5	80,0
	Alto	8	20,0	100,0
	Total	40	100,0	

Figura N° 4 Frecuencia de la dimensión 3

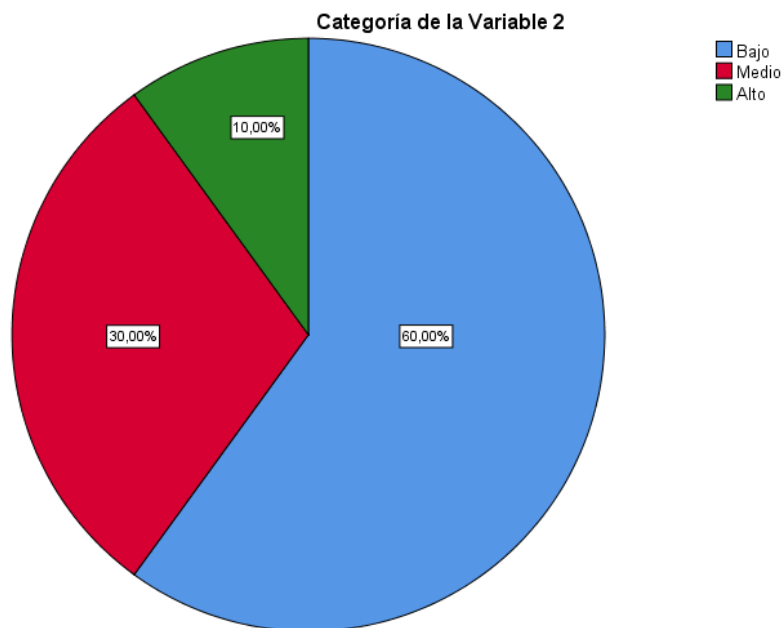


La brecha de apropiación de acuerdo a nuestros resultados de la categoría son “bajas” con un 47,5% siendo esto igual a 19 personas encuestadas.

Tabla N° 13 Categoría de la Variable 2

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	60,0	60,0
	Medio	12	30,0	90,0
	Alto	4	10,0	100,0
	Total	40	100,0	

Figura N° 5 Frecuencia de la Variable 2



Nuestra calidad de servicio según el 60% de las personas encuestadas votan que es muy “Baja” de lo cual deberíamos mejorar.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

(Valderrama , 2021) Afirma que se ha corroborado la hipótesis de que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se correlacionan altamente con un Rho Spearman de 0,8679.

De acuerdo con (Rosales & Suarez , 2018) , se pudo evidenciar cierto desinterés por expandir el uso de los servicios digitales, en particular las organizaciones que todavía no brillan ni incorporan acciones futuras con lo tecnológico y ligereza de procesos. De acuerdo al estudio esclarece la relevancia para las organizaciones por los beneficios, en vinculación a la creación y aplicación de tecnologías digitales.

El modelo SERVQUAL, permite evidenciar que la calidad del servicio indefectiblemente repercute en el cliente y su satisfacción, tal y como afirman (Mejia , Godoy, & Piña, 2018) llegó a la conclusión de que las organizaciones deben aplicar estrategias en busca de conseguir consecuencias favorables del cliente hacia la empresa.

Nuestros antecedentes antes mencionados tienen una pequeña diferencia con nuestros resultados ya que nosotros obtuvimos un nivel de correlación de 0,765** Pearson en lo que va del porcentaje podemos observar una gran diferencia ya que el porcentaje de nuestra primera variable es de un 67,5% considerando que la Brecha digital es “Baja”, así como un 60% también considera que nuestra calidad de servicio es “Baja” por lo que debemos mejorar muchísimo en ellas.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Se concluye que hay significativa relación entre la brecha digital y la calidad de servicio en el módulo de atención a la sede ciudadana, Iquitos 2023, con base a la correlación de Pearson de las variables, que es 0,765.

En relación con las hipótesis específicas se desarrolla lo siguiente:

1. En la sede del módulo de atención al ciudadano, Iquitos 2023, existe una correlación significativa entre el acceso a los canales digitales y la calidad del servicio. La correlación de Pearson para la asociación entre la relación entre brecha de acceso y la variable 2 es igual a 0,470, y el valor de sigma bilateral es igual a 0,002.
2. En concordancia a la correlación de Pearson calculado de 0.694, se concluye que hay una correlación positiva entre el uso de los canales digitales y la variable 2 en el módulo de atención al ciudadano. sede, Iquitos 2023.
3. Se concluye que hay correlación alta, igual a 0.543, entre el uso de los canales digitales y el calibre del servicio en el módulo de enfoque en la sede ciudadana, Iquitos 2023.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

La sugerencia tomada para el reducir la Brecha digital será de implementar programas parques de comunidades más alejadas para estudiantes, docentes y padres de familia priorizando la equidad en las políticas públicas sobre el acceso a internet; y para mejorar nuestra Calidad de servicio será de crear metas de las cuales cumplir las expectativas del cliente dando respuesta inmediata a sus solicitudes, también dar orientación a nuestros empleados para actuar con mucha formalidad y honestidad en las soluciones para el comprador.

Recomendaciones para nuestras dimensiones son las siguientes:

1. La recomendación para reducir las Brechas de acceso de nuestra empresa será creando estrategias para así conocer la opinión de los clientes, aprovechando los canales digitales que tenemos mejorando la accesibilidad del contenido y dándonos a conocer tanto en lo digital, así como en lugares claves de nuestra ciudad para que así revelar nuestra existencia.
2. Para disminuir la Brecha de uso de la empresa será una mejora donde la empresa facilite información cuya finalidad sea ordenar citas o trámites administrativos que mejoren la calidad para los clientes que usan nuestra página web o redes sociales.
3. Para obtener una reducción de esta brecha sería la creación de estructuras arquitectónicas en espacios específicos de difícil acceso para el servicio de internet, con la inclusión de colectivos

vulnerables (adultos mayores, migrantes e individuos con bajo nivel de estudios) mediante programas educacionales.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Barinotto , P. (2019). *La satisfacción del cliente respecto a la calidad de servicio de los colaboradores, restaurante mar picante ciudad de Trujillo*. Universidad Señor de Sipan , Trujillo. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1223>
- Chamoly , K., & Palomino , G. (Enero-febrero de 2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, Volumen 5* (Número 1), p.377. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.
- Colmenares , O., & Saavedra, J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Técnica Administrativa*. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Garcia , F. (Febrero de 2004). Brecha digital, brecha social, brecha económica, brecha cultural: la biblioteca pública ante las cuatro caras de una misma moneda. (U. d. Murcia, Ed.) *ResearchGate*.
- Gonzales , F. (2017). *La gestión de la calidad. La Calidad en la administración pública*. Alicante. Obtenido de <http://sede.diputacionalicante.es/documentos/EMERI/OposicionDipuSeguimiento/00042.pdf>
- Hernandèz, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES. SA.
- Martín, A. (2020). La brecha digital generacional. *Temas laborales: Revista Andaluza de trabajo y bienestar social*, Pag.77-93. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7464144>
- Mejia , A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción del cliente satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Compendium*. Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>

- OCDE. (2001). *Understanding the digital divide*. Oficina par la Cooperación y Desarrollo Económico , Paris. Obtenido de https://www.oecd-ilibrary.org/scien-ce-and-technology/understanding-the-digital-divide_236405667766
- Parasuraman , A., Zeithahami, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service Quality and its implications for future research. *Revista de Marketing*.
- Peña , I. (2 de Octubre de 2009). Hacia un modelo integral de la economía digital. Universidad. *Actas de la Segunda Conferencia Internacional sobre brecha*. Obtenido de <https://earchivo.uc3m.es/handle/10016/12396>
- Rosales , J., & Suarez , P. (2018). *Certificado y firma digital, y su relación con la calidad del servicio electrónico en las entidades públicas, en Lima Metropolitana*. Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624047/Suarez_FP.pdf?sequence=12&isAllowed=y
- Ruiz , R., & Delgado, J. (29 de 12 de 2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las Municipalidades de la Región San Martín. *Ciencia Latina Revista multidisciplinar , Volumen 4(Número 2)*, Pág. 1318-1332.
- Sánchez , M., & Sánchez , M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Lima. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Valderrama , J. (2021). *La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca-2018*. Universidad Nacional del Centro, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4491>
- Vargas , M., & Aldana , L. (2014). *Calidad de Servicio conceptos y herramientas*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Vázquez , M., Martínez , A., & Mendoza , M. (2020). Aproximación teórica de la brecha en el contexto universitario de Oaxaca. In factores críticos y

estratégicos en la interacción territorial desafíos actuales y escenarios futuros. *ru IIEc* . Obtenido de <http://ru.iiec.unam.mx/5157/>

Walsh, E., & Attewell, P. (Julio de 2001). The truth about the digital divide Cambridge, Forrester. *Vol.74*(Número 3). Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/2673277>

ANEXOS

1. Matriz de Consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y muestra.	Instrumento de recolección de datos
<p>Brecha digital y calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano sede Iquitos, 2023.</p>	<p>General: ¿Cuál es la relación entre la brecha digital y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano sede, Iquitos 2023?</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el acceso a los canales digitales y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano sede, Iquitos 2023? • ¿Cuál es la relación entre el uso de los canales digitales y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano sede, Iquitos 2023? • ¿Cuál es la relación entre la apropiación de los canales digitales y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano sede, Iquitos 2023? 	<p>General: Determinar la relación entre la brecha digital y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano, Iquitos 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la relación entre acceso a los canales digitales y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano, Iquitos 2023. 2 examinar la relación entre el uso de los canales digitales y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano, Iquitos 2023. 3. Establecer la relación entre la apropiación de los canales digitales y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano, Iquitos 2023. 	<p>General: Existe relación significativa entre brecha digital y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano sede, Iquitos 2023</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación significativa entre acceso a los canales digitales y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano sede, Iquitos 2023. 2. Existe relación significativa entre uso de los canales digitales y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano sede, Iquitos 2023. 3. Existe relación significativa entre apropiación de los canales digitales y la calidad de servicio en el módulo de atención al ciudadano sede, Iquitos 2023 	<p>Tipo de investigación: Descriptiva con enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, correlacional y transversal.</p>	<p>Población: La población del presente estudio estará conformada por todos los usuarios que acuden al módulo de Reniec en un día promedio de 40 usuarios</p> <p>Muestra: La muestra está conformada por 40 usuarios. Que acuden al módulo de Reniec.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Brecha digital

Datos generales:

N.º de DNI:

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

Lea detenidamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando con una "x" sobre la alternativa con la que está usted de acuerdo. Así mismo se pide por favor responder de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la empresa; se agradece su colaboración y honestidad.

La escala de respuesta del siguiente:

Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Raras veces	Nunca
5	4	3	2	1

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Nivel de evaluación				
		1	2	3	4	5
Dimensión brecha de acceso						
01	La institución Módulo de atención al ciudadano cuenta con infraestructura adecuada.					
02	La institución Módulo de atención al ciudadano 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.					
04	El usuario cuenta con servicio de internet para acceder a los canales digitales del Módulo de atención al ciudadano.					
05	El usuario presenta dificultades para acceder a los canales digitales del Módulo de atención al ciudadano.					
Dimensión de brechas de uso						
06	El usuario hace uso de los canales digitales que brinda el Módulo de atención al ciudadano.					
07	El usuario, en alguna ocasión, ha utilizado los canales digitales del Módulo de atención al ciudadano.					
08	El usuario considera necesario el uso de los canales digitales del Módulo de atención al ciudadano.					
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 del Módulo de atención al ciudadano.						
Dimensión de brecha de apropiación							
11	El usuario está informado de los canales digitales que brinda el Módulo de atención al ciudadano.						
12	El usuario considera que tiene el conocimiento necesario para utilizar los canales digitales del Módulo de atención al ciudadano.						
13	El usuario considera que solicitar los servicios del Módulo de atención al ciudadano 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 del Módulo de atención al ciudadano.						
16	El usuario recomienda el uso de los canales digitales del Módulo de atención al ciudadano.						

Cuestionario: Calidad de servicio

Lea detenidamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando con una "X" sobre la alternativa con la que está usted de acuerdo. Así mismo se pide por favor responder de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la empresa; se agradece su colaboración y honestidad.

La escala de respuesta del siguiente:

Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Rara veces	Nunca
5	4	3	2	1

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Nivel de evaluación				
		1	2	3	4	5
Dimensión de trato profesional durante la atención						
01	El personal del módulo demuestra buena actitud durante la atención del servicio.					
02	El personal del módulo demuestra profesionalismo durante la atención del servicio.					
03	El personal del módulo demuestra conocimiento durante la atención del servicio					
04	El personal del módulo demuestra buen trato durante la atención del servicio					
Dimensión de información						
05	El personal del módulo brinda información del estado de su trámite, en el momento que la solicitó.					
06	El personal del módulo brinda toda la información necesaria del estado de su trámite.					
07	El personal del módulo brinda información sin errores del estado de su trámite.					
08	El personal del módulo brinda atención a los reclamos.					
09	El personal del módulo brinda información de forma clara del estado de su trámite.					
Dimensión de tiempo de provisión						
10	La institución MAC brinda el servicio de forma rápida.					

11	En la institución MAC el tiempo de espera para ser atendido es adecuado					
12	La Institución MAC cumple con los plazos, en la atención del servicio solicitado.					
13	La institución MAC informa de forma clara cuando concluirá el procedimiento o servicio solicitado.					
Dimensión Resultado del Gestión/entrega						
14	El usuario considera necesarios los canales digitales del Módulo de atención al ciudadano.					
15	El usuario recomienda el uso de los canales digitales del Módulo de atención al ciudadano.					
16	La institución MAC aplica de forma oportuna los procedimientos, en el trámite solicitado.					
17	La institución MAC cuenta con canales virtuales que reducen el costo de gastos al usuario.					
Dimensión de Accesibilidad						
18	La institución MAC comunica sobre otros canales de atención, además del presencial.					
19	La institución MAC brinda facilidades de acceso a sus canales de atención virtual.					
20	La institución MAC cuenta con horarios de atención adecuados.					
Dimensión de Confianza						
21	La institución MAC genera confianza al gestionar un Servicio					
22	La institución MAC ha cometido errores, durante la tramitación del servicio.					
23	La institución MAC brinda solución al reclamo presentado.					

3. Consentimiento informado

Yo _____,
acepto participar voluntariamente en el estudio “BRECHA DIGITAL Y SU
RELACIÓN CON A CALIDAD DE SERVICIO, EN EL MODULO DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO, IQUITOS, 2023”

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones
de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer
preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Investigadora

Responsable

Iquitos, de del 2023