



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Incidencia de la digitalización de trámites registrales en la  
satisfacción de los usuarios de registros públicos, 2022.**

**AUTOR:**

Galiano Alarcon, Daniel Fernando (orcid.org/0000-0002-2305-8294)

**ASESOR:**

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres Diana y Fernando, por ser ejemplo de lucha y fuente de mi inspiración.

A mi abuela Elsa, que se encuentra en el cielo y le estaré eternamente agradecido por sus cuidados y enseñanzas.

A mis hermanos Gonzalo, Rodrigo, Fernando, Lorena y Gregori por su apoyo y comprensión.

Daniel.

## **Agradecimiento**

A Dios por cuidarme, darme fuerza para concluir este proyecto y salud.

A mi familia por su amor y apoyo incondicional.

A mi asesor Mg. Karl Friederick Torrez Mirez, por sus enseñanzas y comprensión.

## Índice De Contenido

	<b>Pág.</b>
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstrac	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipos y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	46

## Índice de tablas

Tabla 1 Inscripción de actos registrales año 2021	20
Tabla 2 Emisión de publicidad año 2021	20
Tabla 3 Tabla cruzada entre digitalización de tramites registrales y satisfaccion del usuario	25
Tabla 4 Tabla cruzada entre normativa y satisfacción del usuario	26
Tabla 5 Tabla cruzada entre tecnología y satisfacción del usuario	27
Tabla 6 Tabla cruzada entre proceso y satisfacción del usuario	28
Tabla 7 Coeficiente de relacion Rho Spearman entre variable digitalización de tramites registrales y satisfacción del suuario	29
Tabla 8 Coeficiente de relación Rho Spearman entre dimensión procesos y satisfaccion del usaurio	30
Tabla 9 Coeficiente de relacion Rho Spearman entre dimensión normativa y satisfacción del suuario	31
Tabla 10 Coeficiente de relacion Rho Spearman entre dimensión tecnologia y satisfacción del usuario	32

## Resumen

El presente trabajo de investigación ha sido realizado para determinar la relación entre la digitalización de trámites registrales y la satisfacción de los usuarios de registros públicos, periodo 2022. El constructor de digitalización ha sido evaluado bajo las dimensiones: procesos, normativa y tecnología; mientras que satisfacción bajo las dimensiones de: expectativa, calidad percibida y satisfacción del usuario; el tipo de investigación es básica, de nivel correlacional-causal con un diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 33953 actos y se tuvo una muestra de 380 usuarios. La técnica fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, los resultados de la investigación comprueban la existencia de una relación significativa positiva moderada, ya que el coeficiente Rho Spearman fue de 0.679 y un p valor igual a 0.000 (p valor <0.01) entre las variables de digitalización trámites registrales y satisfacción del usuario en la oficina de registros públicos. Las conclusiones obtenidas demostraron la hipótesis positiva planteada en la presente investigación.

Palabras clave: administración pública, usuarios, servicios digitales.

## **Abstract**

This research work has been carried out to determine the relationship between the digitization of registry procedures and the satisfaction of users of public records, period 2022. The digitization builder has been evaluated under the dimensions: processes, regulations and technology; while satisfaction under the dimensions of: expectation, perceived quality and user satisfaction; the type of research is basic, correlational-causal level with a non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 33,953 acts and there was a sample of 380 users. The technique was the survey, whose instrument was the questionnaire. The results of the research prove the existence of a moderate positive significant relationship since the Spearman Rho coefficient was 0.679 and a p value equal to 0.000 (p value <0.01) between the variables of digitization, registration procedures and user satisfaction in the public records office. The conclusions obtained demonstrated the positive hypothesis raised in the present investigation.

Keywords: public administration, users, digital services.

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, se puede observar una creciente tendencia a nivel mundial sobre el uso de tecnologías en el sector privado como en el público, esto ha generado que las tecnologías de la información sean uno de los pilares más importantes en los que debe invertir una organización, este cambio de paradigmas buscan generar la interrelación entre organización y sociedad, una participación que generará la transformación digital, sin embargo, en los países latinoamericanos se evidencian instituciones públicas deficientes, que prestan servicios a la ciudadanía con sistemas heredados, que no son modernos y ya no se ajustan a las tendencias de digitalización, Braken (2018) indicó que este proceso de digitalización no es un camino sencillo para la administración pública, pero que es inevitable una transformación digital, en ese sentido O Mejia y Y. Mejia (2021) precisan que a raíz del Covid-19, las organizaciones tuvieron que cambiar sus procesos apoyados en las tecnologías digitales que tenían de un día a otro, lo cual supuso un importante y desafiante cambio que se extendió por el mundo, pero no de manera uniforme.

En este sentido, la implementación de nuevas tecnologías también fue exigida por la sociedad a las instituciones del estado, es así que en Latinoamérica se evidencia la implementación de la virtualización de trámites a nivel inicial; sin embargo, no existen muchos estudios respecto al grado de satisfacción que tienen los usuarios respecto a estos nuevos procesos, en las palabras de Hernández (2017) en Latinoamérica existen pocos estudios respecto a la comprensión de las necesidades y la medición de la satisfacción de usuarios respecto a servicios públicos estos se centran en las necesidades de información netamente, también Mishima et al. (2016) establece que para captar la visión de distintas poblaciones respecto a cómo perciben la satisfacción de un servicio público utilizado, primero se debe comprender las diferencias sociales y culturales de estos.

En este sentido, la Organización Internacional del trabajo (2019) afirma que en Latinoamérica la falta de herramientas tecnológicas, conexión de internet, banda ancha adecuada, genera un gran descontento para la población en general y un gran desafío para la gestión pública, más aún si se tiene en cuenta que la atención de trámites propios de cada entidad están siendo virtualizados; es así que para

Salvador et al. (2020) plantean que la satisfacción de necesidades y expectativas de la sociedad se centran en la modernización de procesos y políticas pública.

Estas marcadas deficiencias no son la excepción en el sistema público peruano, en donde el descontento de los servicios públicos es generalizado, según el Instituto Nacional de estadística e Informática (2018) solo RENIEC supera el umbral mínimo de confianza nacional en el Perú, por lo que todas las demás instituciones gubernamentales son consideradas por la ciudadanía como no confiables, situación que demuestra que la población no está satisfecha por servicios lentos, ineficientes y muchas veces costosos, es así que según López et al. (2018) las instituciones públicas al no tener competencia no tienen incentivos para mejorar dado que solo ellos pueden brindar determinados servicios, de 25 regiones del Perú el 49% de usuarios están insatisfechos con el servicio brindado, a pesar de ciertos esfuerzos por parte del estado para revertir esta situación como la ley del gobierno digital o ley de modernización del estado se evidencia una brecha digital marcada y una insatisfacción generalizada.

Es así que el Perú una de las entidades públicas que más han virtualizado sus trámites es Registros Públicos, donde se ha observado que cuentan con un sistema de digitalización de trámites registrales en etapa de implementación que ha sido desarrollado sobre todo por la problemática del covid-19 y que presenta deficiencias por temas como: el acceso a internet, el ancho de banda que tiene cada oficina registral, la cual no es la misma para todas las oficinas dadas las características geográficas en las regiones de Cusco, Apurímac y Madre de Dios. Así también la infraestructura y cantidad de servidores necesarios para esta digitalización y atención de servicios que no son suficientes, es por todas estas razones que la incidencia en los usuarios de la aplicación de digitalización de trámites registrales (Títulos y expedición de publicidades) no son las mismas, tomando en cuenta también el perfil de Usuarios que recibe cada oficina registral en las diferentes regiones y provincias donde se encuentran. Generando data e información necesaria para la toma de decisiones.

Bajo esas consideraciones, se formula las siguientes problemática: ¿Cuál es la incidencia de la digitalización trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022?, como problemas específicos se tiene a) ¿Cuál es la incidencia de digitalización de procesos (recepción, emisión,

archivo y despacho) de los trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022?, ?, b) ¿Cuál es la incidencia de la normativa de la digitalización de tramites registrales en la satisfacción de los usuarios Registros Públicos, periodo 2022?, c) ¿Cuál es la incidencia del soporte técnico de la digitalización de trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022?

La justificación de la investigación busca las razones de su realización, en este entender tenemos a la justificación práctica, que según Álvarez (2019) radica en la reducción de brechas en conocimientos existentes que la investigación pretende realizar, en este entender la presente investigación se justifica desde la **relevancia teórica** dado que pretende fomentar futuras investigaciones relacionadas con las variables digitalización y satisfacción del usuario sobre todo en entidades públicas teniendo en cuenta el perfil de usuario que estas puedan tener, asimismo pudiendo ser utilizadas como antecedentes de investigación y también para que los centros de formación académica apliquen el referente teórico, según Hernández y Mendoza (2018) la justificación practica de los estudios de investigación deben resolver un problema en la realidad los cuales sean trascendentes y tenga implicaciones en problemas prácticos, en ese orden de ideas este estudio **desde la relevancia práctica** se justifica debido a que los resultados hallados pretenden un debate de cuan satisfechos se sienten los usuarios respecto las nuevas formas de digitalización de trámites registrales, donde podrá evaluar las metas previstas por la entidad y la realidad, permitiendo identificar factores de mejora según el grado de insatisfacción de los usuarios, finalmente según Fernández-Bedoya (2020) explica que una justificación metodológica radica en la obtención de conocimiento confiable a través del desarrollo de estrategias o métodos, en este sentido la **utilidad metodológica** se justifica, pues aplicara el método hipotético – deductivo, dado que mide las variables del objeto de estudio a través de un bosquejo estructurado, asimismo el instrumento al ser validado por tres expertos en la materia y confiable podrá ser de utilidad a otras investigaciones como referencia o aplicación de la misma.

Los objetivos de esta investigación se formulan de la siguiente manera: Determinar la incidencia de la digitalización de los trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022, teniendo como

objetivos específicos: a) Determinar la incidencia de la digitalización de procesos (recepción, emisión, archivo y despacho) de los trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022, b) determinar la incidencia de la normativa de digitalización de trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022, c) determinar como el soporte técnico de la digitalización de trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022.

Para el desarrollo de la presente investigación, se plantea como hipótesis general: la digitalización de trámites registrales incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022, teniendo como hipótesis específicas: a) La digitalización de procesos (recepción, emisión, archivo y despacho) de los trámites registrales inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022, b) la normativa en la digitalización de tramites registrales inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022, c) el soporte técnico de la digitalización de trámites registrales incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional existen investigaciones, como **Salvador et al. (2020)** quien realiza una investigación respecto a la evolución digital en la administración pública, teniendo como **objetivo** establecer factores esenciales y ejes estratégicos, la **metodología** de estudio fue cuantitativo y de análisis documental, en la cual a través del método Delphi donde se establecieron características comunes por 43 expertos como **muestra**, utilizando el SPSS para analizar los datos. Los **resultados** obtenidos confirmaron los factores establecidos estableciendo ejes esenciales de esta evolución digital, teniendo como conclusión que la modernización de procesos, políticas, procedimientos, reingeniería y la informatización deben estar conformadas por un conjunto de actuaciones, soportados en tecnologías de la información y comunicación para transmisión de datos donde los servidores públicos asumen roles y responsabilidades, pero que necesitan ser capacitados y generar competencias digitales, a partir de lo expuesto **concluyeron** como caracterizaron a la transformación digital y sus ejes: 1)Procesos; 2)Tecnología; 3)Servidores públicos; se recomendó que las entidades públicas deben centrarse en la optimización de procesos que deben incluir procedimiento, políticas, reingeniería y la informatización de los servidores públicos y los ciudadanos, el **aporte** de la presente investigación radica en el desarrollo de la variable de digitalización y sus dimensiones.

Así mismo, **Cuenca-Fontbona et al. (2020)** realiza una investigación en agencias relaciones públicas españolas y su transformación digital, teniendo como **objetivo** determinar el grado de madurez de las agencias de relaciones públicas basados en el modelo de transformación digital de Westerman; Bonnet; McAfee (2012; 2014), estos fueron basados en vectores de liderazgo capacidad digital. La **metodología** aplicada fue una encuesta llenada por los jefes de las agencias teniendo una **muestra** final de 50 agencias, este cuestionario contenía dos secciones teniendo como **resultado** una puntuación entre 10 y 70 puntos. Según el modelo de Westerman, Bonnet y McAfee (2012, 2014), obtenida la puntuación final se determina el grado de madurez con la que cuenta la institución identificando: beginners, fashionists, conservatives y digital masters, como **conclusión** el éxito de la organización radica en la transformación digital que haya podido generar, las agencias de relación públicas y comunicación españolas se sitúan en el grupo de

digital masters, pues muestran capacitación y liderazgo importante, lo que confirmaría la hipótesis que planteaba esta investigación, el **aporte** de la presente investigación es el desarrollo de la variable digitalización.

En el mismo sentido, **María-Soledad y Ramírez-Montoya (2020)** estudia la innovación educativa latinoamericana remarcada en la transformación digital a raíz del covid-19, tuvo como **objetivo** presentar respuestas de universidades latinoamericanas a raíz del Covid-19 así como los retos para la transformación digital educativa (educación abierta, conectividad, virtualización, infraestructura, cultura, formación gestión) la **metodología** utilizada fue de casos múltiples con enfoque instrumental. El estudio se llevó a cabo en instituciones de educación superior donde hallaron experiencias de transformación digital desde el covid-19 con una **muestra** final de 788 docentes. Los estudios de casos instrumentales funcionan para conocer a diferentes casos de un área de interés, por lo que en este estudio busca conocer más allá las vivencias de cada institución a tener como interés instrumental conocer las innovaciones educativas en América latina y el proceso de transformación digital, a través de un estudio colectivo de casos que mostró como **resultado** que en el Perú las universidades necesitan integrar Tics como propuesta metodológica donde logren trascender el aula y generar espacios de aprendizaje para lo que necesitan integrar actividades que aprovechen el aporte de la tecnología; Mejorar los recursos educativos propios de los docentes a través de la capacitación de plataformas digitales y que estén sean soportadas en los repositorios institucionales brindando soporte a su materia y a otras afines. **Concluyendo** que las aulas fueron sorprendidas por los tics y queda perfeccionar su uso identificando los momentos necesarios para: interacción, transmisión de conocimientos, el desarrollo y evaluación del aprendizaje por las actividades realizadas, el **aporte** del estudio radica en el desarrollo de la variable digitalización y los resultados obtenidos que permitirán un contraste con la investigación.

Así también **Martínez (2021)** hace una aproximación del impacto del covid-19 en la digitalización de empresas en Guanajuato, tuvo como **objetivo** general el analizar como las empresas del estado de Guanajuato había cambio y generado nuevas estrategias de digitación por el impacto generado por la emergencia sanitaria, esto con la finalidad de realizar acercamientos a la realidad hacia el estudio de este fenómeno de virtualización. En **metodología** desarrollaron un tipo

de investigación cuantificada, llevada en dos etapas de recolección y análisis de información desde 2019 a octubre 2020, respecto a producción y empleo en México, en una segunda etapa se aplica la encuesta sobre el Impacto en la Actividad Empresarial (ESIAE) de la Covid-19, utilizando **muestreo** por conveniencia, los **resultados** evidencian una disminución significativa en trabajo y producción, identificando estrategias de digitalización como home office , plataformas virtuales entre otras, llegando a la **conclusión** que: la pandemia no hay acelerado la digitalización de las empresas de este sector dado que para ello necesitan de la contratación de especialistas para su implementación. Además, se identificó que los puestos son tradicionales y las estrategias de digitalización fueron centradas en el trabajo remoto virtual o el home office y comercialización. Según el sector y complejidad de necesidad tecnológica para la elaboración de un producto o servicio es necesaria una determinada estrategia de digitalización. Donde se tuvo como recomendación la ampliación de muestra y su aplicación por cada sector determinado, lo que permitirá una mayor comprensión de este fenómeno, a partir de ello se puede afirmar que no en todos los sectores publicas el covid-19 ha generado una necesidad de digitalización y que esto responde más al tipo de bien o servicio que brinda la entidad, el **aporte** de la presente investigación radica en el desarrollo de la variable digitalización.

Además, **Garmendia y Tavera (2021)** estudiaron el grado de lealtad de usuarios frecuentes de aerolíneas a bajo costo de Colombia teniendo como **objetivo** principal evaluar el grado de satisfacción respecto al servicio de las aerolíneas en comparación con las aerolíneas convencionales, para esto se utilizó una **metodología** con enfoque cuantitativo de corte transversal en la cual el público objetivo fueron los pasajeros de aerolíneas colombianas, el instrumento diseñado tuvo un total de 21 preguntas teniendo una muestra de 421 personas, los **resultados** muestran que las personas que utilizan las aerolíneas low cost son esencial para compromisos, estudios y hasta turismo, mientras que los motivos laborales utilizan aerolíneas tradicionales, teniendo como **conclusiones** que la brecha que existe entre los dos tipos de aerolíneas se va reduciendo cada vez más sin embargo, aún existe una marcada diferencia de satisfacción de clientes teniendo una insatisfacción mucho más grande en pasajero de aerolíneas de bajo costo en comparación a las tradicionales, existiendo una grado de correlación entre

las variables lealtad y satisfacción, quiere decir que es proporcional por lo que el tipo de modelo en el que opera las aerolíneas low cost hace menos probable que su público objetivo esté satisfecho por lo que no genera lealtad hacia la marca, el **aporte** de la investigación radica en que se utiliza la misma metodología de investigación y desarrolla la variable satisfacción.

En el mismo sentido **Pelayo y Ortiz (2018)** estudiaron la satisfacción en empresas logísticas, teniendo como principal **objetivo** identificar los componentes que perturban la satisfacción de los clientes de este tipo de empresas, que serán determinadas conociendo las necesidades del público objetivo, para esto se utilizó como **metodología** el método cuantitativo a través de un análisis factorial y mínimos cuadrados ordinarios, utilizando como instrumento la encuesta, teniendo una **muestra** de 170 usuarios que contrataban servicios logísticos para importación y exportación, los **resultados** muestran que la determinación de satisfacción influyen significativamente elementos como calidad, lealtad, servicio y tecnologías, llegando a la **conclusión** que factores como: comunicación, tecnología, calidad de servicio serán determinantes para la satisfacción de los usuarios de este tipo de negocio sin embargo se encontró que la variable menos determinante fue la de costos cambiantes teniendo una relación mínima con la satisfacción del cliente, respecto al **aporte** este radica en el desarrollo de la variable satisfacción.

A nivel nacional se encuentra investigaciones como **Peña (2021)** quien realiza un estudio respecto a la satisfacción de usuarios del banco central de reserva respecto a la digitalización, donde los **objetivos** fueron determinar la relación y los niveles de cada variable, la **metodología** de investigación fue de tipo básica con un alcance correlacional que tuvo una **población** de 3200 clientes y una **muestra** final de 228 clientes, utilizando el cuestionario como instrumento, los **resultados** obtenidos demostraron que el nivel de digitalización fue considerada por el 39% como regular y en un 25% mala, el nivel de satisfacción fue considerada por el 39% como indiferente, el 35% como satisfecho y teniendo una relación entre variables de 0.257 lo que demuestra una relación positiva pero con un nivel bajo, las **conclusiones** del estudio demostraron que a mejor digitalización mejorara la satisfacción, en un grado de relación positivo bajo y predominando nivel bajos de digitalización como de satisfacción, el **aporte** de esta investigación radica en que se utiliza las mismas variables lo cual permitirá realizar un adecuada discusión de

resultados.

También **Ramírez et al. (2020)** realizó una investigación para estudiar la actitud, satisfacción y lealtad de clientes en cajas municipales en el Perú, teniendo como **objetivo** principal diseñar un modelo servqual en el que se relacionen con componentes de la medición, calidad de servicios y su influencia en la satisfacción y lealtad en el sector micro financiera en la región de Áncash, para ello se utilizó cuestionarios, con un total de 9 ítems, para el estudio se utilizó como **metodología** modelos de ecuaciones estructurales, teniendo una **muestra** de 391 personas obtenidas a través de muestreo aleatorio simple, se utilizó la técnica de análisis de mínimo cuadrado parcial (PLS), como **resultados** de la aplicación de mínimos cuadrados se tiene que los valores por encima de 0.6, lo que demuestra su validez. La investigación desarrollo como **conclusiones** que un modelo extendido tiene una relación significativa con la satisfacción y además la lealtad de los clientes de micro financieras en la ciudad de Áncash, determinando que la actitud del cliente influye en su satisfacción, así también comprobó que la influencia de la satisfacción del cliente respecto a la lealtad es significativamente fuerte, los resultados de esta investigación generaran mejores políticas de calidad de servicios para las cajas municipales, el **aporte** radica en el desarrollo de la variable satisfacción.

De la misma forma, para **Marín (2020)** realizaron un estudio respecto al ónico en la corte superior de justicia y la satisfacción de usuarios, teniendo como **objetivo** principal determinar el grado de relación entre las variables, utilizando como **metodología** de tipo básica y con enfoque descriptivo correlacional, en donde se tuvo una **población** de 2973 usuarios y como **muestra** final 103 usuarios, obteniendo como **resultados** un índice de correlación de 0.487, un nivel de valoración de gobierno electrónico bueno con un 65.05% y un nivel de satisfacción bueno de 91.26%, como **conclusiones** se tiene una relación positiva de grado moderado entre las variables y niveles buenos en gobierno digital como satisfacción lo que significa una buena implementación de las mismas en el área de mesa de partes, finalmente el **aporte** de la presente investigación Analiza una de las variables similares al presente estudio y utilizan una metodología correlacional lo que nos permitirá un contraste con la investigación.

Así también **Becerra y Condori (2019)** realizaron una investigación con el **objetivo** de conocer la satisfacción de los usuarios a través del plan cero colas en

hospitales públicos de Ica, realizando para esto una **metodología** con estudio transversal en hospitales públicos de Ica, teniendo una **población** total de 123035 usuarios y una **muestra** final de 1067 usuarios externos mayores de 18 años selección por muestreo no probabilístico por conveniencia, utilizando como instrumentó la encuesta, teniendo como **resultado** un nivel de satisfacción entre muy satisfecho y satisfecho en 72.5 % en promedio, **concluyendo** que la implementación de cero colas mejoró significativamente el nivel de satisfacción global de los usuarios externos así como la percepción de mejoras en variables como: cumplimiento de horarios en atención médica, buen trato e información brindada por encima de lo esperado, identificando así que buenas prácticas replicadas en todos los hospitales públicos en la ciudad de Ica generaron una percepción más favorable tanto en los servicios brindados como la atención recibida en los usuarios externos de estos hospitales, como **aporte** los resultados servirán para contraste de resultados.

En el mismo sentido **Oyola et al. (2018)** realizó un estudio con el **objetivo** de determinar el grado de satisfacción de los usuarios de un consultorio externo del hospital central de la fuerza aérea del Perú y sus factores asociados, como **metodología** utilizaron un método de estudio observacional, descriptivo y transversal, teniendo como población a 2000 pacientes y una **muestra** de 221 utilizando muestreo aleatorio simple, aplicando un cuestionario servqual con 22 pares de pregunta, teniendo como **resultado** un alto grado de insatisfacción (80% en promedio) con el servicio brindado en el consultorio externo del hospital central de la fuerza aérea del Perú identificando una alta relación con el sexo del usuario, siendo que las mujeres presentaron un grado mayor de insatisfacción en comparación de los hombres así como una menor valoración en relación con la calidad de atención recibida, así también se encontró relación con el tipo de beneficiario dado que los familiares mostraban un grado de insatisfacción mayor respecto a los militares y además un alto grado de relación con el tiempo de espera. Llegando a la **conclusión** que los factores asociados hallados en el estudio fueron determinantes para un alto grado de insatisfacción en la atención del hospital central de la fuerza aérea del Perú, el **aporte** radica en el trabajo de la variable satisfacción y los resultados obtenidos.

Con respecto a las bases teóricas, para la variable digitalización, Gonzales

y Almarza (2019) la define como el proceso de transformación que se soporta en herramientas tecnológicas que permiten la conversión de formatos análogos a archivos que tengan una copia fiel de imagen codificada, el autor plantea como **primera dimensión**: 1) **Procesos**, manifestando que consta esencialmente de determinar el medio o soporte del documento para poder convertirlos de forma digital a otro distinto complementando los métodos utilizados para su clasificación y catalogación, en este entender además debe existir atributos que certifiquen la autenticidad de estos documentos, estos procesos buscan la rapidez y eficacia en el acceso de información de carácter pública sin tener en cuenta su valor histórico u otro, el autor define los siguientes **indicadores**: a) **Políticas y procedimientos**. Estos se producen a través de medios fotoeléctricos, esto quiere decir un procedimiento informático automático que garantiza la integridad, por lo tanto, para esta digitalización certificada debe existir previamente la verificación de hardware y software, el llevar a cabo este proceso consigue la utilización continua en múltiples fines del documento, esta debe tener una adecuada planificación que logren generar archivos estandarizados y de calidad óptima. b) **Reingeniería**, los procesos antes definidos están sujetos a una guía de implantación en este sentido se plantea las mejores prácticas como directrices para asegurar su veracidad y fiabilidad, además de asegurar su calidad por lo que esta reingeniería establece aspectos esenciales como: metas de producción e identificación de nuestro producto final, establecimiento de estándares como son , niveles mínimos de calidad de imágenes generadas, elección de puntos de referencia, evaluación de documentos, conversión métricas digitales, digitalización y evaluación, para finalmente implementación de estrategias, c) **Informatización**, en este proceso debemos considerar: alcance referido a cantidad de documentos, administración documental referido a archivística de los documentos, ciclo de vida del documento, vigencia documental, tiempos de conservación, y la naturaleza de digitalización

Como **segunda dimensión** el autor plantea: 2) Tecnología, Con el uso de las tecnologías las organizaciones han logrado instalación de plataformas digitales para la implementación de documentos digitales y electrónicos, realizando además cambios sobre todo en las capacidades técnicas necesarias para el soporte, necesidades tecnológicas para el uso de dispositivos y la creación de estas plataformas, en este sentido el autor plantea los siguientes **indicadores**: a)

**transmisión de datos**, los procesos de digitalización generaran bases de datos de documentos electrónicos estos deben estar disponibles para el uso de la organización en este sentido será esencial un correcto soporte tecnológico para la transmisión de datos desde los ficheros o bases de datos establecidos hacia los usuarios finales. b) **Interacción con el ciudadano**, las plataformas digitales creadas en base a documentos digitalizados serán plasmadas dentro de plataformas digitales, los soportes tecnológicos utilizadas brindarán una adecuada y optima interacción con los usuarios finales. c) **Seguridad de información**, los datos almacenados deben ser sometidas a controles de seguridad, dadas las medidas estándar establecidas, además de esto la seguridad de información se basará en una firma digital que es una herramienta tecnológica que permite identificar la autoría y originalidad de documentos digitalizados.

Como **Tercera dimensión** el autor planea: 3) Normativa, La digitalización de documentos debe cumplir con ciertos directrices o lineamientos establecidos a nivel nacional e internacional, en este sentido existe un cumplimiento de normas aplicables a este proceso, que a lo largo de los años diversas organizaciones tanto públicas y privadas han ido implementando en el país y el mundo, en este sentido el autor plantea los siguientes **indicadores**: a) **Normas legales cumplidas**, la digitalización obedece a normas legales de acuerdo al tipo de documento que contenga en su poder la institución, debe guardar una formalidad para el cumplimiento de estas normativas, estas normas son de carácter internacional y son establecidas a nivel mundial y aplicadas a nuestra realidad como se rigen las normas ISO b) **Normas técnicas cumplidas**, se refieren a que esta digitalización en medios digitales deben cumplir normas técnicas establecidas a nivel nacional, y así garantizar procesos eficientes. c) **Controles**, los controles están establecidos en la normativa, y regulan el buen uso de la información digitalizadas, así como las prácticas de conservación y seguridad establecidas.

En el mismo sentido Llanes et al. (2020) plantea que la digitalización es el proceso de cambio de estructuras y funcionamiento de organizaciones públicas y así lograr adaptarse a las nuevas tecnologías, el autor plantea como **primera dimensión**: 1) **servidores públicos**, las organizaciones deben implementar acciones para potenciar y conservar a los colaboradores para afrontar esta transformación digital y cambio de procesos, el autor plantea como indicadores: a)

**Motivación**, las organizaciones deberán preocuparse en motivar a sus servidores públicos para el aprendizaje continuo de estas nuevas tecnologías y procesos, generar nuevas propuestas de mejora y lograr así su crecimiento profesional. b)

**Incorporar programas**, consiste en que las organizaciones deben implementar estos programas y lograr sensibilizar a los servidores públicos de lo importante de esta transformación digital, sobre la seguridad informática y confianza digital que debe generar estos nuevos procesos. c) **Políticas**, las organizaciones deben impulsar la digitalización a través de la transformación digital por medio de políticas de recursos humanos.

Como **segunda dimensión** el autor plantea: 2) **Tecnología**, las organizaciones deben analizar el funcionamiento de sus plataforma y servicios digitales que hacen uso la ciudadanía en general para poder mejorar sus procesos y así generar una mejor experiencia, en este sentido el autor plantea los siguientes **indicadores**: a) **Escenario deseado**, las organizaciones deben realizar programas para identificar los escenarios deseados por la ciudadanía y asegurar los recursos tecnológicos necesarios para lograr estos. b) **Cultura de datos**, Este debe tener un cambio cultural para la toma de decisiones en base a lo que ocurre en el entorno y no como simple resultado de procesos que tiene un enfoque burocrático tradicional. c) **Respuestas adecuadas**, estas deben ser generadas en base a la tecnología y esto involucra un proceso de innovación continua.

Como **tercera dimensión** el autor plantea: 3) **Proceso**, las organizaciones deben simplificar los procesos y dar valor a los tramites de servicios públicos, en este sentido el autor plantea los siguientes indicadores: a) **Optimización**, los procesos deben estar bien diseñados tener facilidad de uso lo que generar mejores reacciones. b) **Reingeniería**, las experiencias que se generen a los ciudadanos deben ser productivas y satisfactorias esto a través de proceso de reingeniería interna para mejor productos y servicios.

Como autor complementario tenemos a Fernández et al. (2021) quien define a la digitalización como el proceso de preservación y difusión de archivos físicos en digitales, en este sentido el autor propone las siguientes **dimensiones**: 1) **Análisis de material**, se evalúa la documentación según conservación, medidas, importancia, esto con el fin de ingresar al flujo de trabajo. 2) **Método**, de acuerdo a las características de los documentos se elegirá el método de digitalización y así

obtener las imágenes correspondientes. 3) **Carga en el sistema**, con el uso de tecnología y plataformas digitales se subirá los documentos digitales. 4) **Capturas de imágenes**, se determina el software a ser utilizados para generar las imágenes en las plataformas digitales correspondientes. 5) **Edición de imágenes**, Se procede con la mejora de las imágenes generadas a través de la edición. 6) **Corrección de caracteres**, de ser necesario se procede a corregir las imágenes generadas en cuanto a su información. 7) **Conservación**, el proceso final es el guardado con el fin de conservación de los documentos digitalizados.

Es así que se tiene teorías y paradigmas respecto a la digitalización, Adán (2017) establece el paradigma de la comunicación digital el cual estudia los nuevos patrones de consumo a nivel mundial, las relaciones e interacciones entre empresa y cliente indicando que este cambio ha sido generado por internet, cambios en la forma de comunicación que no solo abarca a personas sino, también empresas, este nuevo paradigma instituye que todos estamos relacionados, estableciendo dos tipos de contacto: unidireccional y de diálogo; en este mismo sentido Barcena (2018) habla de una nueva revolución digital que ha sido generada por el aumento de capacidades tecnológicas y su influencia en las economías mundiales dando paso a la transformación basándose en el internet.

Para la variable satisfacción del usuario como autor tenemos a Kellery y Kotler (2016) quienes definen la satisfacción como el reflejo respecto al rendimiento percibido de un producto o servicio en contraste con sus expectativas a través de un juicio, en este sentido el autor propone como **primera dimensión**: 1) **Expectativa de los clientes**: las expectativas están determinadas por muchos factores, por esto es que las empresas buscan complacer expectativas cada vez más altas y alcanzando niveles muy altos de satisfacción, en este entender el autor propone los aspectos en cómo se forman las expectativas y propone los siguientes **indicadores**: a) **servicio ofrecido**, en general los clientes comparan los servicios ofrecidos con el esperado, si el primero está por debajo del segundo causa decepción en los clientes, es por esto que las empresas brindan mayores beneficios en sus servicios para deleitar a sus clientes, así determinan cinco factores según orden de importancia que debe tener el servicio ofrecido: Fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta elementos tangibles. b) **experiencia de compras anteriores**, están se desarrollan en función de experiencias vividas por

clientes en compras o servicios anteriormente utilizados, las cuales determinaran los niveles de satisfacción. c) **opiniones de familiares, conocidos y otros**, son aquellas experiencias transmitidas por terceros respecto a la entidad, que pueden ser satisfactorias o no.

Como **segunda dimensión** el autor propone: 2) **calidad percibida**, es la capacidad es satisfacer necesidades a través de un conjunto de cualidades y rasgos distintivos que hacen único un producto o servicio, es por esto que una gran calidad es sinónimo de un nivel alto de satisfacción, el autor propone los siguientes **indicadores**: a) **percepciones del cliente**, son emociones obtenidas después de consumir un bien o hacer uso de un servicio que generan los clientes en las cuales pueden ser positivas o negativas, dicho de otra forma son las persecuciones de valor. b) **servicio deseado**, se reflejan a través de como imaginan un servicio ideal u optimo los clientes, las empresas deben buscar el trato apropiado lo que determinara el grado de satisfacción que se logre.

Como **tercera dimensión** el autor propone: 3) **nivel de satisfacción**, se obtiene por el uso de bien o servicio, esto determinado por factores asociados, donde pueden ubicar a cumplimientos, características específicas de productos o servicios, entre otros que los clientes esperan obtener por el pago de la contraprestación, el autor propone los siguientes **indicadores**: a) **Satisfecho**, si el resultado es igual o superior a lo esperado, los clientes alcanzaran el nivel de satisfechos o muy satisfechos. ) **Insatisfecho**, si los resultados son inferiores a lo esperado los clientes alcanzaran niveles de insatisfacción.

Así también tenemos a Hernández y Lazo (2015) quienes definen a la satisfacción como un indicador imprescindible respecto a la evaluación de información sobre la organización y el cumplimiento de sus expectativas, en este sentido el autor propone las siguientes dimensiones: 1) **Satisfacción de garantía**, referido a los tiempos que establece las organizaciones respecto a la garantía de sus productos en contraste con los que esperan los clientes. 2) **Tiempos de respuesta**, estos son indicadores técnicos respecto a las operaciones de la entidad. 3) **Quejas**, se relacionado con los porcentajes de quejas recibidos por las empresas en relación con los servicios o productos vendidos y su capacidad de respuesta de las mismas. 4) **Atención al cliente**, están referidas a las características principales con las que deben contar el personal para brindar el

servicio de atención. 5) **Facilidad de acceso**, Se relaciona con la facilidad que tiene un cliente de ser entrevistado por directivos respecto a quejas mal gestionadas o sin solución. 6) **Efectividad de comunicación**, estas son evaluadas interna y externamente, rapidez y efectividad entre los procesos de operaciones para atender las solicitudes de clientes y de forma externa a través de vías de comunicación en post servicio de los clientes.

En el mismo sentido Núñez y Juárez (2018) definen a la satisfacción como una respuesta emocional que resulta de experiencias de consumo, en este sentido el autor propone las siguientes dimensiones: 1) **Enfoque cognitivo**, se entiende como el proceso donde racional de análisis, donde cliente considera lógicamente los atributos y características del producto y la situación de la compra y donde se genera en forma posterior la satisfacción o insatisfacción. 2) **Enfoque afectivo**, Son los sentimientos provocados por la experiencia de compra o por la utilización del servicio en donde se generan dos tipos de evaluaciones, la primera respecto al éxito o fracaso que como estado afectivo generara un estado de agrado o desagrado del consumidor y la segunda respecto a las emociones generadas como enfado, frustración, gratitud entre otras.

En así que se tiene teorías como Hernández (2017) quien habla sobre la no confirmación de expectativas, establece que la satisfacción es una comparación de expectativas con un servicio o bien y su aplicación real, permitiendo analizar su satisfacción o insatisfacción respecto a la experiencia real de consumo, teniendo una confirmación positiva o negativa, por otro lado, para Keller y Kotler (2016) consideran que la satisfacción refleja el rendimiento que perciben una persona por un producto es decir su juicio de valor en relación con sus expectativas, mientras mayor sea el grado de rendimiento frente a la expectativa el cliente estará encantado, por lo contrario, se sentirá decepcionado y si estas son iguales se sentirá satisfecho.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de estudio**

###### **Tipo**

Esta investigación es de tipo básica, ya que según Valderrama (2018) no buscó aplicar las variables en la unidad de estudio, es decir; no pretende su aplicación inmediata de las variables digitalización de trámites registrales y satisfacción del usuario, pues únicamente busco ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. solo describirá la realidad que el investigador observa y las medirá.

###### **Enfoque**

Esta investigación se cimentó en el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, dado que buscó cuantificar las variables de estudio a nivel de categorías que a su vez midieron dimensiones e indicadores de las variables Digitalización de trámites registrales y la satisfacción de usuarios, según Hernández y Mendoza (2018) las investigaciones cuantitativas están orientadas a una realidad objetiva y siguen un proceso estructurado y secuenciado que conlleva un análisis estadístico.

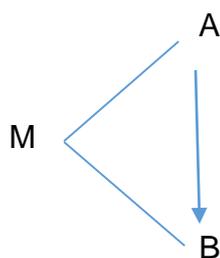
##### **3.1.2. Diseño de investigación**

En cuanto al diseño de investigación, corresponde a un diseño no experimental de tipo transversal, pues se recogió datos en una sola observación, en un solo momento durante el periodo de la investigación (aplicación de cuestionario en el mes de junio en las oficinas registrales de Apurímac), dado que la medición se dio por única vez, no se manipuló deliberadamente las variables de estudio. Según Hernández y Mendoza (2018) solamente se observa los fenómenos como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

###### **Nivel**

Además, es de nivel correlacional – causal, ya que describe la relación entre dos variables en términos correlacionales o en relación causa-efecto. Hernández y Mendoza (2018). Se pretende medir la relación causa-efecto entre las variables, digitalización de trámites registrales y satisfacción del usuario y así validar o denegar la hipótesis planteada.

Se establece la siguiente relación:



Donde:

- M: Muestra
- A: Digitalización de trámites registrales
- B: Satisfacción de usuarios

## 3.2. Variables y Operacionalización

### 3.2.1. Variables

#### Variable 1: Digitalización de trámites registrales

**Definición conceptual:** Para Gonzales y Almarza (2019) como autor principal la define como el proceso de transformación que se soporta en herramientas tecnológicas que permiten la conversión de formatos análogos a archivos que tengan una copia fiel de imagen codificada.

**Definición operacional:** Conjunto de procesos que generan que un documento físico se convierta en archivo digital, las mediciones de estos procesos se realizaron mediante la aplicación de un cuestionario.

Dimensiones: Se tendrá 03 dimensiones: Proceso, tecnología y Normativa y estas tendrá los siguientes indicadores:

- ✓ Políticas y procedimientos
- ✓ Reingeniería
- ✓ Informatización
- ✓ Transmisión de datos
- ✓ Interacción con el ciudadano
- ✓ Seguridad de información
- ✓ Normas legales cumplidas
- ✓ Normas técnicas cumplidas
- ✓ Controles
- ✓ Capacitaciones

Escala de medición: Tipo Likert, de escala ordinal (Completamente en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Indiferente = 3, De acuerdo = 4, Completamente de acuerdo = 5).

## **Variable 2: Satisfacción de usuarios**

**Definición conceptual:** Para Kellery y Kotler (2016) definen la satisfacción como el reflejo respecto al rendimiento percibido de un producto o servicio en contraste con sus expectativas a través de un juicio.

**Definición operacional:** Percepción que realizan usuarios en función a un servicio recibido, a través de tramites registrales cuya medición se logró con el uso de cuestionarios.

**Dimensiones:** Se tendrá 03 dimensiones: Proceso, tecnología y Normativa y estas tendrá los siguientes indicadores: Expectativas, calidad percibida, nivel de satisfacción y estas tendrán los siguientes indicadores:

- ✓ Servicio ofrecido
- ✓ Experiencia de compras anteriores
- ✓ Opiniones de familiares, conocidos y otros
- ✓ Percepciones del cliente
- ✓ Servicio deseado
- ✓ Satisfecho
- ✓ Insatisfecho

Escala de medición: Tipo Likert, de escala ordinal (Completamente en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Indiferente = 3, De acuerdo = 4, Completamente de acuerdo = 5).

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

#### **3.3.1. Población**

La población total fue conformada por el total de usuarios que presentaron títulos y publicidad registral compendiosa emitida en Registros Públicos para el año 2021 y los cuales fueron inscritos o expedidos datos que fueron obtenidos a través de solicitud por correo institucional, teniendo una población de 33953 actos presentados en el año 2021, según se detalla a continuación:

**Tabla 1***Inscripción actos registrales año 2021*

OFICINA	01 Inmuebles	02 Jurídicas	03 Naturales	04 Rpv	Total
Abancay	4009	3679	1928	5138	14754
Andahuaylas	4908	2423	1092	443	8866
Cusco	23577	14949	13056	57749	109331
Espinar	314	1809	1321	2722	6166
Madre De Dios	5728	3344	2014	14604	25690
Quillabamba	1515	1561	803	1873	5752
Sicuani	1121	1356	1636	4653	8766
<b>TOTAL</b>	<b>41172</b>	<b>29121</b>	<b>21850</b>	<b>87182</b>	<b>179325</b>

**Tabla 2***Emisión de publicidad año 2021*

OFICINA	01 Inmuebles	02 Jurídicas	03 Naturales	04 Rpv	Total
Abancay	6987	8926	3240	46	19199
Andahuaylas	11015	7043	1763	12	19833
Cusco	36773	28692	18848	1057	85370
Espinar	544	4114	496	1	5155
Madre De Dios	15860	11200	1958	68	29086
Quillabamba	2841	5046	1317	1	9205
Sicuani	1197	3211	652	5	5065
<b>TOTAL</b>	<b>75217</b>	<b>68232</b>	<b>28274</b>	<b>1190</b>	<b>172913</b>

**3.3.2. Muestra**

La determinación de muestra respecto a la población de la presente investigación, el muestreo utilizado fue el no probabilístico, que según Hernández y Mendoza (2018), las posibilidades de pertenecer a la muestra no son las mismas para todos los elementos de la población, es así que se utilizara según poblaciones finitas una fórmula que se detalla a continuación:

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

**Donde:**

n= muestra

N = Total de la población

Z= nivel de confianza 1.96 (95%)

p = probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

e = error (nivel de significancia 0.05)

**Reemplazando en formula tenemos:**

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

n=381

### 3.3.3. Muestreo

El presente estudio utilizó un muestreo de tipo no probabilístico intencional, dado que no todos los elementos de la población tienen las mismas oportunidades de ser elegidos, estas serán por conveniencia y juicio del investigador por fines prácticos ya descritos, según explica Hernández y Mendoza (2018) un subgrupo que pertenece a la población y de los cuales se recolectaran los datos es llamada muestra.

En el presente trabajo de investigación se procede a detallar los criterios de inclusión y exclusión por los que opto el investigador:

**Criterios de inclusión:** Usuarios que presentaron títulos inscritos y publicidad emitida en el año 2021 de las oficinas registrales que se encuentran en el departamento de Apurímac.

**Criterios de Exclusión:** Usuarios que presentaron títulos inscritos y publicidad emitida en el año 2021 de oficinas registrales de Cusco y Madre de Dios, dado que el investigador no tiene de posibilidad de encuestar en estos departamentos por la distancia que representan respecto a su domicilio la ciudad de Abancay.

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

#### **3.4.1. Técnica**

La técnica que se usó para la presente investigación fue la encuesta, para Hernández y Mendoza (2018) se trata de requerir opinión o información a un subgrupo significativo acerca de un problema en estudio y que mediante un proceso cuantitativo obtener conclusiones.

Se empleó la encuesta para la recolección de la información de las variables de digitalización y satisfacción, esta fue aplicada a la muestra seleccionada de población objeto de estudio, que luego fue procesado para determinar su relación causa-efecto.

#### **3.4.2. Instrumentos**

El instrumento para medir las variables de digitalización de trámites registrales y la de satisfacción de usuarios fue el cuestionario, según Hernández y Mendoza (2018) estos se usan para obtener información de cualquier fenómeno y está representado por un conjunto de preguntas respecto a las variables.

Se realizó la validación de los cuestionarios, mediante el juicio de expertos de tres profesionales conocedores y con experticia en temas relacionados con la actividad y las variables, quienes pronunciaron una valoración respecto a la validez, por lo que para la presente investigación se usó un cuestionario por cada variable. Para la variable independiente (digitalización de trámites registrales) se trabajará con tres dimensiones y contempla un total de 14 ítems, para la variable dependiente (satisfacción del usuario) se trabajará con 03 dimensiones y contempla un total de 15 ítems, para los cuestionarios la escala de medición será del tipo Likert de escala ordinal.

#### **3.4.3. Confiabilidad**

Para el cálculo del nivel de confiabilidad de los instrumentos para las variables digitalización y satisfacción al usuario se usará el coeficiente denominado Alfa de Crombach, el cual según Hernández y Mendoza (2018) determina que un instrumento es confiable si los resultados obtenidos son igual o mayores a 0.75 y se calculará llenando el siguiente cuadro más la aplicación de la respectiva fórmula.

Según la aplicación de la fórmula de alfa de Crombach el instrumento de digitalización de trámites registrales es aplicable con un resultado de 0.837, asimismo el instrumento de satisfacción del usuario con un resultado de 0.883.

### **3.5. Procedimientos**

Para los procedimientos llevados a cabo en la elaboración y estructuración del marco teórico se procedió con la búsqueda en fuentes primarias y secundarias, también se empleó la encuesta, y el instrumento de recolección de datos en cuestionarios de preguntas para medir las variables de digitalización y satisfacción del usuario, se tiene como evidencia las solicitudes presentadas a través de mesa partes respecto a la autorización para uso de nombre y aplicación de instrumento, así mismo la recolección de la información se dará en dos formas: a través de cuestionarios físicos y mediante Google Forms, estos fueron aplicados dependiendo del perfil de usuario que se encuestara en las oficinas registrales de Apurímac, luego de recopilar la información, se realizó una estadística de tipo descriptiva que como siguiente paso permitió la contrastación con trabajos previos y teorías relacionadas. Finalmente, se dio lugar a la determinación de conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos establecidos en el capítulo de introducción.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los resultados obtenidos de cuestionarios previamente validados fueron vaciados y estructurados en una base de Excel, después de estos los resultados se presentan en cuadros según las normas APA, mediante tablas y gráficos estadísticos; para la determinación de confiabilidad se usó el coeficiente alfa Crombach, así mismo se eligió el coeficiente de Pearson para determinar los valores estadísticos de correlación para lo cual se utilizó el programa SPSS v.25. Estos para establecer relación causa-efecto entre las variables de estudio y probar la hipótesis planteada.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se trabajó bajo parámetros de respeto y confidencialidad en los resultados obtenidos a través de encuestas de participación voluntaria y anónimas,

este a través de un formato firmado por cada usuario entrevistado, ya sea en forma virtual o física. Se contó con la autorización de los encargados de las oficinas registrales, se respetó las fuentes de información y su autoría en base a cumplimientos de la norma APA y los lineamientos establecidos por la universidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva bivariado

**Tabla 3**

*Tabla cruzada entre digitalización de tramites registrales y satisfacción del usuario*

		Satisfacción al usuario				Total
		En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Digitalización	En desacuerdo	0 0,0%	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
	Indiferente	1 1,6%	49 77,8%	12 19,0%	1 1,6%	63 100,0%
	De acuerdo	1 ,3%	13 4,2%	293 95,4%	0 0,0%	307 100,0%
	Completamente de acuerdo	0 0,0%	1 10,0%	2 20,0%	7 70,0%	10 100,0%
Total		2 ,5%	64 16,8%	307 80,6%	8 2,1%	381 100,0%

#### **Interpretación:**

Conforme a la tabla N° 3 y figura N°1, se tiene que respecto al proceso de digitalización 293 personas que representan el 76,9 por ciento están de acuerdo con la digitalización de tramites registrales en la Sunarp y también están de acuerdo con su satisfacción, 49 personas que representan 12,86 por ciento le es indiferente el nivel de digitalización y les es indiferente el nivel de satisfacción, así también 13 personas que representan el 3,41 por ciento están de acuerdo con la digitalización de tramites pero les es indiferente la satisfacción por esta.

**Tabla 4***Tabla cruzada entre normativa y satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario				Total
		En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Normativa	Completamente en desacuerdo	0 0,0%	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
	En desacuerdo	0 0,0%	6 75,0%	2 25,0%	0 0,0%	8 100,0%
	Indiferente	2 2,6%	48 61,5%	25 32,1%	3 3,8%	78 100,0%
	De acuerdo	0 0,0%	8 2,8%	277 96,5%	2 ,7%	287 100,0%
	Completamente de acuerdo	0 0,0%	1 14,3%	3 42,9%	3 42,9%	7 100,0%
	Total	2 ,5%	64 16,8%	307 80,6%	8 2,1%	381 100,0%

**Interpretación:**

Conforme a la tabla N° 4 y figura N°2, se tiene que respecto al proceso de digitalización 277 personas que representan el 72,7 por ciento están de acuerdo con la normativa de tramites registrales y también están de acuerdo con su satisfacción, 48 personas que representan 12,6 por ciento le es indiferente la normativa y les es indiferente el nivel de satisfacción, así también 25 personas que representan el 6,56 por ciento les es indiferente con la normativa y están de acuerdo con la satisfacción obtenida.

**Tabla 5***Tabla cruzada entre Tecnología y satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario				Total
		En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Tecnología	En desacuerdo	1 20,0%	3 60,0%	1 20,0%	0 0,0%	5 100,0%
	Indiferente	0 0,0%	51 69,9%	21 28,8%	1 1,4%	73 100,0%
	De acuerdo	1 ,3%	9 3,1%	281 96,6%	0 0,0%	291 100,0%
	Completamente de acuerdo	0 0,0%	1 8,3%	4 33,3%	7 58,3%	12 100,0%
Total		2 ,5%	64 16,8%	307 80,6%	8 2,1%	381 100,0%

**Interpretación:**

Conforme a la tabla N° 5 y figura N°3, se tiene que respecto al proceso de digitalización 281 personas que representan el 73,75 por ciento están de acuerdo con la tecnología para realizar trámites registrales en la Sunarp y también están de acuerdo con su satisfacción, 51 personas que representan 13,39 por ciento le es indiferente la tecnología y les es indiferente el nivel de satisfacción, así también 21 personas que representan el 5,51 por ciento les es indiferente la tecnología y están de acuerdo con la satisfacción obtenida.

**Tabla 6***Tabla cruzada entre Proceso y satisfacción del usuario*

	En desacuerdo	Satisfacción del usuario			Total
		Indiferente	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Proceso En desacuerdo	0 0,0%	1 50,0%	1 50,0%	0 0,0%	2 100,0%
Indiferente	1 1,4%	48 67,6%	22 31,0%	0 0,0%	71 100,0%
De acuerdo	1 ,3%	15 5,0%	282 94,3%	1 ,3%	299 100,0%
Completamente de acuerdo	0 0,0%	0 0,0%	2 22,2%	7 77,8%	9 100,0%
Total	2 ,5%	64 16,8%	307 80,6%	8 2,1%	381 100,0%

**Interpretación:**

Conforme a la tabla N° 6 y figura N°4, se tiene que respecto al proceso de digitalización 282 personas que representan el 74,02 por ciento están de acuerdo con los procesos para realizar trámites registrales en la Sunarp y también están de acuerdo con su satisfacción, 48 personas que representan 12,6 por ciento le es indiferente los procesos y les es indiferente el nivel de satisfacción, así también 22 personas que representan el 5,77 por ciento les es indiferente los procesos y les es indiferente la satisfacción obtenida.

**4.2. Análisis inferencial bivariado****Prueba de hipótesis general**

H0 No Incidencia de la digitalización de los trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022.

Ha Existe Incidencia de la digitalización de los trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022.

**Tabla 7**

*Coeficiente de relación Rho Spearman entre variable digitalización de tramites registrales y satisfacción del usuario*

			Digitalización de tramites registrales	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Digitalización de tramites registrales	Coeficiente de correlación	de1,000	,679**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	de,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

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

### **Interpretación:**

Se presente la correlación entre las variables digitalización de trámites registrales y satisfacción de usuarios; en este sentido, el coeficiente Rho Spearman muestra los siguientes resultados:

El p valor calculado es de 0.000, que es menor al 0.01 ( $0.000 < 0.001$ ); por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: la digitalización de trámites registrales incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022.

El coeficiente Rho Spearman es de 0.679, lo que indica una relación entre variables directa y tiene un grado de relación moderada.

Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva moderada entre digitalización de tramites registrales y la satisfacción de usuarios de registros públicos.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

H0 No Incidencia de los procesos (recepción, emisión, archivo y despacho) los trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022.

Ha Existe Incidencia de los procesos (recepción, emisión, archivo y despacho) de los trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022.

**Tabla 8**

*Coeficiente de relación Rho Spearman entre dimensión procesos y satisfacción del usuario*

			Proceso	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Proceso	Coeficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

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

### **Interpretación:**

Se presente la correlación entre la dimensión proceso y satisfacción de usuarios; en este sentido, el coeficiente Rho Spearman muestra los siguientes resultados:

El p valor calculado es de 0.000, que es menor al 0.01 ( $0.000 < 0.001$ ); por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La digitalización de procesos (recepción, emisión, archivo y despacho) de los trámites registrales inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022.

El coeficiente Rho Spearman es de 0.560, lo que indica una relación entre variables directa y tiene un grado de relación moderada.

Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva moderada entre los procesos y la satisfacción de usuarios de registros públicos.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

H0 No Incidencia de la normativa de digitalización de los trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022.

Ha Existe Incidencia de la normativa de digitalización de los trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022.

**Tabla 9**

*Coeficiente de relación Rho Spearman entre dimensión normativa y satisfacción del usuario*

			Normativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Normativa	Coeficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

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

### **Interpretación:**

Se presente la correlación entre la dimensión normativa y la variable satisfacción del usuario; en este sentido, el coeficiente Rho Spearman muestra los siguientes resultados:

El p valor calculado es de 0.000, que es menor al 0.01 ( $0.000 < 0.001$ ); por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La normativa de digitalización de tramites registrales inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022.

El coeficiente Rho Spearman es de 0.544, lo que indica una relación entre variables directa y tiene un grado de relación moderada.

Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva moderada entre los servicios en línea y la satisfacción de usuarios de registros públicos.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

H0 No Incidencia de los procesos (recepción, emisión, archivo y despacho) los trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022.

Ha Existe Incidencia de los procesos (recepción, emisión, archivo y despacho) de los trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022.

**Tabla 10**

*Coeficiente de relación Rho Spearman entre dimensión tecnología y satisfacción del usuario*

			Tecnología	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tecnología	Coeficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

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

### **Interpretación:**

Se presente la correlación entre la dimensión tecnología y la variable satisfacción del usuario; en este sentido, el coeficiente Rho Spearman muestra los siguientes resultados:

El p valor calculado es de 0.000, que es menor al 0.01 ( $0.000 < 0.001$ ); por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: el soporte técnico de la digitalización de trámites registrales incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, periodo 2022.

El coeficiente Rho Spearman es de 0.615, lo que indica una relación entre variables directa y tiene un grado de relación moderada.

Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva moderada entre la tecnología y la satisfacción de usuarios de registros públicos.

## V. DISCUSIÓN

Después de obtenidos los datos de esta investigación, se pretende poner en discusión lo hallado con resultados de investigaciones citadas como fundamento teórico en el capítulo II.

En este sentido, podemos afirmar que existe en la tabla N°7 el cálculo de correlación de la variable X (digitalización de trámites registrales) y la variable Y (satisfacción) sobre los usuarios de registros públicos, se tuvo un valor P valor o Sig. (bilateral) de 0.00; dado que, comparado con el parámetro del SPSS ( $P < 0.001$ ), por lo tanto se rechaza la hipótesis general nula  $H_0$ , aceptando la hipótesis general positiva  $H_1$  respecto a la correlación entre las variables positiva, lo que indica que a mayor digitalización será mayor el grado de satisfacción; así también, se utilizó el coeficiente Rho Spearman el cual arrojó un valor de 0.679; es así que se tiene una relación moderada; esto guarda relación con Peña(2021) quien realizó un estudio respecto a la satisfacción de usuarios obtenida por la digitalización del banco central de reserva en la provincia de Tarapoto, en este estudio tuvieron como objetivos la medición del nivel de satisfacción y digitalización además de un objetivo general respecto a determinar el grado de relación de las dos variables, en el caso de las dimensiones trabajadas fueron: Procesos, normativa, soporte tecnológico y Rendimiento percibido, expectativas, niveles de satisfacción lo que coincide en gran medida con las dimensiones que se optaron por trabajar en esta investigación, se tuvo como resultados un nivel de digitalización del 39% como regular y 25% como mala, el nivel de satisfacción en un 39% como indiferente y un 35% como satisfecho, para medir el grado de relación utilizaron el método de Pearson y obtuvieron un grado de relación entre variables de 0.257 por lo que se tuvieron una relación positiva pero considerada con un nivel bajo, es así que el estudio demostró que existe relación entre las variables pero en un grado menor que en lo obtenido en esta investigación, dejando claro que mientras mejor sea la digitalización de tramites registrales los índices de satisfacción de los usuarios serán mayores, de la misma forma Marín (2020) realizó un estudio respecto al gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios en la corte superior de justicia, en esta investigación se buscó determinar el grado de relación entre las variables y de la misma forma medir los niveles gobierno electrónico y satisfacción, teniendo como resultado un nivel de valoración de gobierno electrónico bueno con un 65.05% y un nivel de satisfacción

bueno de 91.26%, en el apartado de la relación obtenida entre las variables en este estudio fue de 0.487 lo que representa una relación positiva de grado moderado, es así que las dimensiones estudiadas guardan relación con Salvador et al. (2020) quienes desarrollaron un estudio respecto a la transformación digital en entidades públicas, utilizando el método delphi con una validez de coeficiente de Alpha de Crombach de 0.84 y fiabilidad del kmo:0.78, donde concluyeron que para satisfacer las crecientes necesidades, demandas y expectativas de usuarios digitales especialmente jóvenes necesita la informatización y digitalización de cada uno de sus procesos, reinventar la interacción entre la institución, usuarios, tecnología y servicios, así también Garmendia y Tavera (2021), realizaron un estudio de relación entre satisfacción y lealtad en aerolíneas tradicionales y low cost en Colombia, teniendo como resultado un coeficiente de correlación 0.81, lo que indica un nivel alto, por lo que establece que mientras mejor sea el servicio prestado por las aerolíneas, mejoraran los índices de satisfacción de sus clientes y esta a su vez con la lealtad de la marca, así también comprueba los resultados obtenidos con Pelayo y Ortiz (2018) quienes realizaron un estudio descriptivo de la satisfacción en empresas logísticas y quienes establecieron factores determinantes para la satisfacción de los usuarios como son las tecnologías de información y comunicación, respecto a las correlaciones altas, moderadas encontradas en los estudios y la determinación de la satisfacción de los usuarios respecto a tecnologías y virtualización Mishima et al. (2016) establece que la satisfacción de un servicio público utilizado, será percibido de acuerdo a las diferencias sociales y culturales del público objetivo donde se realizan los estudios, esto muestra que por características geográficas, étnicas, socioeconómico y otras en donde se realicen los estudios determinara en mayor o menor medida el grado de relación de las variables.

En la tabla N°8 el cálculo de correlación entre la dimensión procesos de la variable X (Digitalización de trámites registrales) y la variable Y (Satisfacción) de los usuarios de registros públicos, se tuvo un valor P valor o Sig. (bilateral) de 0.00; dado que, comparado con el parámetro del SPSS ( $P < 0.001$ ), por lo tanto se rechaza la hipótesis general nula  $H_0$ , aceptando la hipótesis general positiva  $H_1$  respecto a la correlación entre las variables positiva, lo que indica que existe correlación entre la dimensión procesos y la satisfacción de los usuarios; así

también, se utilizó el coeficiente Rho Spearman el cual arrojó un valor de 0.560; es así que se tiene una relación moderada; esto guarda relación con Peña (2021) quien realizó un estudio respecto a la satisfacción de usuarios obtenida por la digitalización del banco central de reserva en la provincia de Tarapoto, en este estudio tuvieron como objetivo general respecto a determinar el grado de relación de las dos variables, en este caso el autor trabajó como dimensión de la variable digitalización a los procesos, teniendo como resultados un nivel de digitalización del 39% como regular y 25% como mala, el nivel de satisfacción en un 39% como indiferente y un 35% como satisfecho, para medir el grado de relación utilizaron el método de Pearson y obtuvieron un grado de relación entre variables de 0.257 por lo que se tuvieron una relación positiva pero considerada con un nivel bajo, es así que el estudio demostró que existe relación entre las variables pero en un grado menor que en lo obtenido en esta investigación, dejando claro que mientras mejor sean los procesos de trámites registrales los índices de satisfacción de los usuarios serán mayores esto guarda relación con Becerra y Condori (2019) quienes realizaron una investigación para conocer la satisfacción de los usuarios a través del plan cero colas en hospitales públicos de Ica utilizando la prueba de chi cuadrado, donde determinaron que la aplicación del plan cero colas como mejora y simplificación del proceso de atención significó un nivel de satisfacción del 72.2% en relación al resultado basal del 66.7%, lo que determinó que el nivel de satisfacción de usuarios incrementó, así también guarda relación en la heterogeneidad encontrada entre todos los hospitales estudiados, de la misma forma Oyola et al. (2018) quien realiza un estudio de tipo descriptivo para determinar el grado de satisfacción de los usuarios de un consultorio externo del hospital central de la fuerza aérea del Perú y sus factores asociados, tuvo resultados donde el 70.8% de usuarios masculinos y el 86.1% de usuarios femeninas estaban insatisfechos con el servicio brindado, y determinó que la principal causa fue el tiempo de espera, al respecto Almarza y González (2019) teorizan que la digitalización busca mejorar un proceso optimizando su flujo de trabajo permitiendo la reducción de tiempos, en este sentido es necesario que la entidad realice la mejora de los procesos y simplificación de los mismos para mejorar el servicio público brindado al usuario.

En la tabla N°9 el cálculo de correlación entre la dimensión normativa de la variable X (Digitalización de trámites registrales) y la variable Y (Satisfacción) de los usuarios de registros públicos, se tuvo un valor P valor o Sig. (bilateral) de 0.00; dado que, comparado con el parámetro del SPSS ( $P < 0.001$ ), por lo tanto se rechaza la hipótesis general nula  $H_0$ , aceptando la hipótesis general positiva  $H_1$  respecto a la correlación entre las variables positiva, lo que indica que existe correlación entre la dimensión normativa y la satisfacción de los usuarios; así también, se utilizó el coeficiente Rho Spearman el cual arrojó un valor de 0.544; es así que se tiene una relación moderada; esto guarda relación con Peña (2021) quien realizó un estudio respecto a la satisfacción de usuarios obtenida por la digitalización del banco central de reserva en la provincia de Tarapoto, en este estudio tuvieron como objetivo general respecto a determinar el grado de relación de las dos variables, en este caso el autor trabajó como dimensión de la variable digitalización a la normativa en estos procesos, teniendo como resultados un nivel de digitalización del 39% como regular y 25% como mala, el nivel de satisfacción en un 39% como indiferente y un 35% como satisfecho, para medir el grado de relación utilizaron el método de Pearson y obtuvieron un grado de relación entre variables de 0.257 por lo que se tuvieron una relación positiva pero considerada con un nivel bajo, dejando claro que mientras mejor sea la normativa de trámites registrales los índices de satisfacción de los usuarios serán mayores así también María Ramírez (2020) realizó un estudio de casos múltiples, con enfoque instrumental respecto a innovación educativa latinoamericana donde establecen que la satisfacción de las necesidades de estudiantes deberá establecer además de medidas establecidas por las tics de normativas adecuadas que permitan el control y supervisión de estos, así también coincide con los hallazgos de Garmendia y Tavera (2021), realizaron un estudio de relación entre satisfacción y lealtad en aerolíneas tradicionales y *low cost* en Colombia, teniendo como resultado un coeficiente de correlación 0.81, lo que indica un nivel alto, en cual establecen que la mayor satisfacción de los usuarios que utilizaron los servicios aéreos se dieron a aquellas que poseían políticas estandarizadas, tal como teoriza Barrientos et al. (2020) quien establece que para brindar un servicio de calidad es esencial identificar los factores institucionales como el marco legislativo y normas regulatorias.

En la tabla N°10 el cálculo de correlación entre la dimensión Tecnología de la variable X (Digitalización de trámites registrales) y la variable Y (Satisfacción) de los usuarios de registros públicos, se tuvo un valor P valor o Sig. (bilateral) de 0.00; dado que, comparado con el parámetro del SPSS ( $P < 0.001$ ), por lo tanto se rechaza la hipótesis general nula  $H_0$ , aceptando la hipótesis general positiva  $H_1$  respecto a la correlación entre las variables positiva, lo que indica que existe correlación entre la dimensión tecnología y la satisfacción de los usuarios; así también, se utilizó el coeficiente Rho Spearman el cual arrojó un valor de 0.615; es así que se tiene una relación moderada; esto guarda relación con Peña (2021) quien realizó un estudio respecto a la satisfacción de usuarios obtenida por la digitalización del banco central de reserva en la provincia de Tarapoto, en este estudio tuvieron como objetivo general respecto a determinar el grado de relación de las dos variables, en el este caso el autor trabajó como dimensión de la variable digitalización al soporte tecnológico, teniendo como resultados un nivel de digitalización del 39% como regular y 25% como mala, el nivel de satisfacción en un 39% como indiferente y un 35% como satisfecho, para medir el grado de relación utilizaron el método de Pearson y obtuvieron un grado de relación entre variables de 0.257 por lo que se tuvieron una relación positiva pero considerada con un nivel bajo, dejando claro que mientras mejor sea la tecnología de trámites registrales los índices de satisfacción de los usuarios serán mayores así también María Ramírez (2020), quien en su estudio de casos múltiples, con enfoque instrumental respecto a innovación educativa latinoamericana remarcada en la transformación digital en el marco del covid-19, hallaron que a pesar de la transformación digital en instituciones educativas superiores ha sido lenta; a raíz del Covid-19 se cambió las prácticas hacia la virtualización de procesos de enseñanza-aprendizaje, lo que genera que la tecnología a través de plataformas digitales sean necesarias para mejorar las experiencias y la satisfacción de los estudiantes de centros educativos superiores peruanos; así también Martínez (2021) quien realiza una aproximación del impacto del covid-19 en la digitalización de empresas en Guanajuato, determinó que según el sector y su complejidad las organizaciones implementarán tecnología para la optimización de procedimientos con el objetivo de captar las nuevas necesidades de los clientes y satisfacerlas, , es así que se entiende que la relación entre la dimensión y variable mencionadas sea moderada dado que según

Barrientos et al. (2020), menciona como factores de la transformación digital además de tecnología también a la demanda , la cual está compuesta por las habilidades digitales de los usuarios, en este sentido según lo visto en la presente investigación la relación entre la tecnología y la satisfacción de usuarios solo es moderada, dado a los nativos e inmigrantes digitales que caracteriza a los usuarios de registros públicos de Abancay y Andahuaylas.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero.** Se determinó la incidencia positiva de la digitalización de los trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, se tuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.679, lo que significativa una correlación moderada, puesto que a mejor digitalización de trámites registrales será mayor el grado de satisfacción.

**Segundo.** Se determinó la incidencia positiva de la digitalización de procesos (recepción, emisión, archivo y despacho) de los trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, se tuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.560, lo que significa una correlación moderada, puesto que a mejor digitalización de procesos será mayor el grado de satisfacción.

**Tercero.** Se determinó la incidencia positiva de la normativa de digitalización de trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, se tuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.544, lo que significa una correlación moderada, puesto que a mejor normativa en tramites registrales será mayor el grado de satisfacción.

**Cuarto.** Se determinó la incidencia positiva del soporte técnico de la digitalización de trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, se tuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.615 lo que significativa una correlación moderada, puesto que a mejor soporte tecnológico será mayor el grado de satisfacción.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero.** Respecto a la digitalización de tramites registrales y su incidencia en la satisfacción de los usuarios se recomienda al jefe Zonal, realizar un plan de difusión de los canales digitales generados, el plan debe contar con un desarrollo de marketing para resaltar las mejoras que trae consigo la digitalización de tramites registrales, explicando sus beneficios y educando al ciudadano que hace uso de los servicios registrales, el plan será propuesto por el área de imagen institucional y será aprobado por el jefe zonal.

**Segundo.** Respecto a los procesos y su relación con la satisfacción de los usuarios se recomienda al jefe de administración, implementar un plan de mejora continua en procesos, con el propósito de mejorar y simplificar los canales digitales con los que ya se cuenta en la institución en beneficio del ciudadano, este plan debe estar dirigido a los usuarios, quienes a través de encuestas después de utilizar las plataformas digitales puedan ayudar a mejorar cada uno de sus procesos.

**Tercero.** Respecto a la normativa y su relación con la satisfacción de usuarios se recomienda al jefe de administración, proponer un plan de auditoría y control de calidad respecto a las publicidades e inscripción de títulos generadas por las plataformas digitales implementadas en cumplimiento de directivas y normativas nacionales y así garantizar la calidad de los mismos, este plan de auditoria deberá de contener control concurrente y un control de calidad posterior.

**Cuarto.** Se recomienda al jefe de la unidad de tecnologías de la información, generar la creación de una plataforma de ayuda al ciudadano que le permita mejorar sus experiencias en las plataformas digitales de la institución, en tal sentido mejorando la facilidad de uso y haciendo plataformas didácticas para todos los tipos de usuarios que diariamente realizan tramites registrales.

## Referencias

- Agudelo, M., Chomali, E., Suniaga, J., y Núñez, G. (2020). *Las oportunidades de digitalización en América latina frente al covid-19*. Editorial corporación andina del fomento. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf)
- Adan, L. (2017). El nuevo paradigma de la comunicación digital relación entre marcas y consumidores a través de internet. (Tesis de pregrado, Universidad de Sevilla). Archivo digital. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/53191/Trabajo%20de%20Fin%20de%20Grado%20Laura%20Ad%C3%A1n%20Soto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alcívar Acosta, S. (2018). Marketing relacional para generar fidelidad hacia los clientes de la boutique Very chic, sector norte, ciudad de Guayaquil (tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Archivo digital. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2122/1/T-ULVR-1923.pdf>
- Álvarez A. (2019). Justificación de la Investigación, Universidad de Lima. Archivo digital. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, Á. (2019). User satisfaction in public hospitals: experience of the «cero colas» («zero queues») plan in Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica* 2019; 36(4) :658-63. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- Barcenas, A. Prado, A. Cimoli, M. y Pérez, R. (2018). La nueva revolución digital. Editorial Cepal. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38604/4/S1600780\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38604/4/S1600780_es.pdf)

- Braken, M. (2018). Cómo digitalizar gobiernos y mantenerlos digitales. Editorial *gobernarte*. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/como-digitalizar-gobiernos-y-mantenerlos-digitales/>
- Cano, L. Morejón, V. y Sandoval, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>
- Cancelas, N. Serrano, B. Infantes, M. Flores, F. y Orive, A. (2020). Escenario de digitalización para el sistema portuario español. *Revista Transporte Y Territorio*, (22). <https://doi.org/10.34096/rtt.i22.6377>
- Cuenca-Fontbona, J. Matilla, K. y Compte-Pujol, M. (2020). Transformación digital de las agencias de Relaciones Públicas y Comunicación españolas. *Profesional De La información*, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.10>
- Correa, L. Toro, A. & Gutierrez, C. (2020). Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive Governments. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-10. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- García, J. y Sanchez, A. (2021). Coronavirus en América Latina: las cifras que muestran el brutal impacto de la pandemia en las economías de la región. Editorial *bbc news*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-56239544>
- Fernández-Bedoya, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. Vol 4, No. 3 julio a septiembre 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Garmendia, J. y Tavera, D. (2021). Aerolíneas a bajo costo y convencionales: la satisfacción y lealtad de sus clientes. *Revista Universidad & Empresa*, 23(41), 1-26. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10523>

- González, V. & Almarza Franco, Y. (2019). *Metodología y procedimientos para la digitalización de documentos*. Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. Editorial Dirección General de Gestión de la Información y Estudios del INAI. <https://inai.janium.net/janium/Documentos/3486.pdf>
- Hernández F., Lazo G., Herramienta para medir el nivel de satisfacción de los clientes en ETECSA Pinar del Río Avances, vol. 17, núm. 3, julio-septiembre, 2015, pp. 296-306. <https://www.redalyc.org/pdf/6378/637867039005.pdf>
- Oblea. L. & Carranza, G. (2021). Explanatory model of consumer purchase intention in digital social networks. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12151-12170. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1222](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1222)
- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev Peru Med Integrativa*.2017;2(2):133-9. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-876793>
- Instituto Nacional de Estadística e Informantica (2018). *Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad Democracia y Confianza en las Instituciones*. <http://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/gobernabilidad-democracia-y-confianza-en-las-instituciones-9866/1/#lista>
- Slotnisky, D. (2016). *Transformación digital*. Buenos Aires: Digital House. Editorial digital house. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9dBJDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Transformaci%C3%B3n+digital+pdf+j++Slotnisky,+&ots=31NvxfJLKD&sig=84NzilQjkaZE8sPRGyDfl-O9bnQ#v=onepage&q&f=true>
- Kotler, P. & Lane Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing*. Editorial Pearson. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod\\_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller\\_2006%29.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf)
- Kotler, P. Bowen, J. Makens, J. & Baloglu, S. (2017). *Marketing for hospitality and tourism*. (7ma ed.). Pearson Education.

[https://www.researchgate.net/publication/270960614\\_Marketing\\_for\\_Hospitality\\_and\\_Tourism](https://www.researchgate.net/publication/270960614_Marketing_for_Hospitality_and_Tourism)

Mishima, S. Campos, A, Matumoto, S. y Fortuna, C. (2016). Satisfacción del usuario bajo la perspectiva de la responsabilidad: ¿estrategia para análisis de sistemas universales. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2016;24:e2674.

[Doi: 10.1590/1518-8345.1089.2674](https://doi.org/10.1590/1518-8345.1089.2674)

Mejía, O. y Mejía, Y. (2021). Transformación digital en las instituciones de educación superior a partir del Covid-19: madurez tecnológica de los estudiantes en Colombia. *Revista Universidad Y Empresa*, 23(41).  
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10606>

Hernandez, R. y Mendoza, T. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mcgraw-hill interamericana.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

Martínez, M. (2020). Impact of COVID-19 in the production, employment and digitization of companies in Guanajuato: a first approach. *Nova Scientia*, 13(e).  
<https://doi.org/10.21640/ns.v13ie.2795>

Organización Internacional del Trabajo (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

La torre, A. Oyola, A. y Quispe, M. (2018) Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Gerencia y políticas de salud*, 17(34). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>

Pelayo, J. y Ortiz, N. (2019). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco. *Investigación Administrativa*. 2019, Vol. 48 Issue 123, p33-47. 15p.  
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=136886845&lang=es&site=eds-live>

- Quispe, G. y Ayaviri, V. (2016). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo*. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG Vol. 10 – No. 1 - Pág#27 - 35*.  
<file:///C:/Users/51943/Downloads/Dialnet-MedicionDeLaSatisfaccionDelClienteEnOrganizaciones-5580337.pdf>
- Ramírez, A. Edwin, H. Maguiña, P. Misael, E. Huerta, S. y Rosario, M. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), pp. 329-343. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Ramírez-Montoya, M. (2020). *Transformación digital e innovación educativa en Latinoamérica en el marco del CoVId-19*.  
<https://hdl.handle.net/11285/636842>
- Salvador, Y. Llanes, M. y Suárez, M. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances* 22(4), 590-602.  
<http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/573/1635/>

## ANEXOS

### Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	Instrumento	
<b>Digitalización de tramites</b>	Proceso que permite la transformación de información analógica en información digitalizada” Vázquez (2014)	Es aquel Proceso mediante el cual se virtualizan servicios de tramitación documentales a través de plataformas o canales digitales y soportes técnicos necesarios para brindar un servicio adecuado.	Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos</li> <li>• Reingeniería</li> <li>• Informatización</li> </ul>	ORDINAL Completamente de acuerdo=5 de acuerdo =4 Indiferente=3 En desacuerdo2 Completamente en desacuerdo=1	Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario	
			Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmisión de datos</li> <li>• Interacción con ciudadano</li> <li>• Seguridad de información</li> </ul>			
			Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas legales cumplidas</li> <li>• Normas técnicas cumplidas</li> <li>• Controles</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>			
Satisfacción del usuario	Para Hernandez (2011) la satisfacción es un estado mental del usuario que logra tras la obtención del cumplimiento de una necesidad intelectual, emocional o material y que comparan los	Es aquel estado mental por el cual el cliente logra la obtención de cumplimiento de su necesidad.	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio ofrecido</li> <li>• Experiencia de compras anteriores</li> <li>• Opiniones de familiares, conocidos y otros</li> </ul>		Técnica: encuesta	

	resultados obtenidos con las expectativas y objetivos.		Calidad Percibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepciones del cliente</li> <li>• Servicio deseado</li> </ul>	ORDINAL Completamente de acuerdo=5 de acuerdo =4 Indiferente=3 En desacuerdo2 Completamente en desacuerdo=1	Instrumento: Cuestionario	
			Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>			

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos Cuestionario digitalización de trámites registrales y cuestionario de satisfacción del usuario que el investigador Daniel Fernando Galiano ~~Alarcon~~ usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública Incidencia de la digitalización de trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de la Zona Registral ~~NºX~~ sede Cusco, 2022” |

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Digitalización y Satisfacción. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

17 de mayo de 2022



**Rene Concha Lezama**  
Magister en administración mercadotecnia

**PERFIL VALIDADOR 2:**

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos Cuestionario digitalización de trámites registrales y cuestionario de satisfacción del usuario que el investigador Daniel Fernando Galiano ~~Alarcon~~ usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública Incidencia de la digitalización de trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de la Zona Registral ~~NºX~~ sede Cusco, 2022”

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Digitalización y Satisfacción. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

17 de mayo de 2022



**ANA MARIA VENERO VASQUEZ**  
Magister en administración mención gestión pública y desarrollo empresarial

## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos Cuestionario digitalización de trámites registrales y cuestionario de satisfacción del usuario que el investigador Daniel Fernando Galiano ~~Alarcón~~ usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública Incidencia de la digitalización de trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de la Zona Registral ~~NºX~~ sede Cusco, 2022”

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Digitalización y Satisfacción. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

17 de mayo de 2022



**JHOSED RAFAEL SERRANO ECÓS**  
Magister en Gestión Pública

## INSTRUMENTO RECOLECCION DE DATOS

### Cuestionario: Digitalización de trámites registrales

TESIS: "Incidencia de la digitalización de trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, 2022."

El presente instrumento forma parte de la investigación que tiene como objetivo recabar información respecto a la variable digitalización, con fines estrictamente académicos, en ese sentido se le solicita leer cuidadosamente cada pregunta y elija la alternativa de respuesta que usted considere adecuada. Esta es una encuesta por lo que no hay respuestas correctas o incorrectas y esta es anónima, se agradece su participación.

Marque con cruz (x) dentro del recuadro correspondiente a la pregunta que elija, teniendo en cuenta la escala que se presenta a continuación:

1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Completamente de acuerdo

N°	PREGUNTA	ESCALAS DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>D1. Normativa</b>						
1	Considera que los niveles de humedad y temperatura son adecuados en el área cumplen con las normas legales					
2	Existe programa de mantenimiento de equipos tecnológicos que garanticen un rendimiento óptimo y el cumplimiento de las normas técnicas					
3	Considera que la organización cuenta con un programa de auditoria informática aplicadas al sistema de digitalización					
4	Se cumple en dictar norma o lineamientos de política para la conservación de documentos en la institución					
<b>D2. Tecnología</b>						

5	Como considera la automatización y digitalización de los servicios registrales					
6	Como considera las funcionalidades de las plataformas digitales registrales					
7	Como considera la interacción de las plataformas digitales registrales					
8	¿Considera que la información obtenida por las plataformas digitales es segura?					
9	Como considera la obligatoriedad de presentación electrónica de algunos trámites registrales					
<b>D3. Proceso</b>						
10	¿Posee conocimiento acerca de los servicios digitalizados recibidos?					
11	¿Posee conocimiento de los beneficios de los servicios digitalizados?					
12	¿Considera que los servicios registrales han sido simplificados?					
13	¿Ha percibido facilidad de uso de las plataformas virtuales registrales?					
14	¿Considera que los servicios registrales digitalizados					

## INSTRUMENTO RECOLECCION DE DATOS

### Cuestionario: Satisfacción del usuario

TESIS: "Incidencia de la digitalización de trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de Registros Públicos, 2022."

El presente instrumento forma parte de la investigación que tiene como objetivo recabar información respecto a la variable satisfacción del usuario, con fines estrictamente académicos, en ese sentido se le solicita leer cuidadosamente cada pregunta y elija la alternativa de respuesta que usted considere adecuada. Esta es una encuesta por lo que no hay respuestas correctas o incorrectas y esta es anónima, se agradece su participación.

Marque con cruz (x) dentro del recuadro correspondiente a la pregunta que elija, teniendo en cuenta la escala que se presenta a continuación:

1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Completamente de acuerdo

N°	PREGUNTA	ESCALAS DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>D1. Expectativas</b>						
1	Como se siente respecto al apoyo y orientación recibida para presentación de títulos registrales					
2	Como se siente respecto al apoyo y orientación recibida para presentación de publicidad registral					
3	Como se siente respecto al tiempo de demora en la entrega de resultados					
4	¿Considera que respecto a experiencias anteriores ha habido mejoras?					
5	¿Cuán satisfecho esta con las experiencias como cliente de la institución?					
6	¿Cómo se siente en cuanto a la opinión de sus amigos respecto a la institución?					
<b>D2. Calidad percibida</b>						

6	Como se siente con el asesoramiento por parte de los colaboradores de para realizar alguna operación en la institución					
7	Como se sientes respecto a la información acerca de requisitos exigidos para realizar inscripciones registrales					
8	Como se sientes respecto a la información acerca de requisitos exigidos para tramitar publicidad registral					
9	Como se siente con las acciones que realiza la institución para brindar seguridad jurídica					
10	Como se siente en relación al servicio deseado que espera de la institución					
<b>D3. Nivel de satisfacción</b>						
11	¿Cómo se siente respecto a las atenciones otorgadas?					
12	¿Cuán satisfecho esta con la atención brindada por el personal de la institución?					
13	¿Cuán satisfecho esta con el servicio recibido respecto a inscripción de títulos registrales?					
14	¿Cuán satisfecho esta con el servicio recibido respecto a publicidad registral?					
15	¿Cuán satisfecho esta con las tasas registrales?					

## CONFIANZA: ALFA DE CRONBACH PARA VARIABLE DIGITALIZACIÓN

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	381	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	381	100,0

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	14

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Considera que los niveles de humedad y temperatura son adecuados en el área de archivo y cumplen con las normas legales	44,14	28,439	,476	,826
Existe programa de mantenimiento de equipos tecnológicos que garanticen un rendimiento óptimo y el cumplimiento de las normas técnicas	44,15	28,263	,503	,825
Considera que la organización cuenta con un programa de auditoría informática aplicadas al sistema de digitalización	44,24	28,593	,425	,830
Se cumple en dictar norma o lineamientos de política para la conservación de documentos en la institución	44,20	28,820	,448	,828
Como considera la automatización y digitalización de los servicios registrales	44,18	28,349	,505	,825

Como considera las funcionalidades de las plataformas digitales registrales	44,17	27,579	,548	,821
Como considera la interacción de las plataformas digitales registrales	44,14	28,294	,513	,824
Considera que la información obtenida por las plataformas digitales es segura	44,07	28,272	,505	,825
Como considera la obligatoriedad de presentación electrónica de algunos tramites registrales	44,15	27,550	,543	,822
¿Posee conocimiento acerca de los servicios digitalizados recibidos?	44,09	28,665	,494	,825
¿Posee conocimiento de los beneficios de los servicios digitalizados?	44,16	28,730	,454	,828
¿Considera que los servicios registrales han sido simplificados?	44,15	28,519	,486	,826
¿Ha percibido facilidad de uso de las plataformas virtuales registrales?	44,12	28,078	,518	,824
¿Ha tenido motivos de no uso de plataformas digitales registrales debido a procedimientos disconformes?	44,17	30,386	,202	,844

## CONFIANZA: ALFA DE CRONBACH PARA VARIABLE SATISFACCIÓN

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	381	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	381	100,0

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	16

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Como se siente respecto al apoyo y orientación recibida para presentación de títulos registrales	49,83	38,905	,509	,877
Como se siente respecto al apoyo y orientación recibida para presentación de publicidad registral	49,74	39,034	,502	,877
Como se siente respecto al tiempo de demora en la entrega de resultados	50,50	38,972	,398	,883
¿Considera que respecto a experiencias anteriores ha habido mejoras?	49,81	39,040	,523	,876
¿Cuán satisfecho esta con las experiencias como cliente de la institución?	49,73	38,303	,616	,873
¿Cómo se siente en cuanto a la opinión de sus amigos respecto a la institución?	49,79	38,475	,567	,875

¿Como se siente con el asesoramiento por parte de los colaboradores de para realizar alguna operación en la institución	49,83	38,479	,558	,875
Como se sientes respecto a la información acerca de requisitos exigidos para realizar inscripciones registrales	49,84	38,516	,570	,874
Como se sientes respecto a la información acerca de requisitos exigidos para tramitar publicidad registral	49,77	38,612	,556	,875
Como se siente con las acciones que realiza la institución para brindar seguridad jurídica	49,78	38,790	,554	,875
Como se siente en relación al servicio deseado que espera de la institución	49,79	39,010	,541	,876
¿Cómo se siente respecto a las atenciones otorgadas?	49,81	39,148	,513	,877
¿Cuán satisfecho esta con la atención brindada por el personal de la institución?	49,78	38,366	,576	,874
¿Cuán satisfecho esta con el servicio recibido respecto a inscripción de títulos registrales?	50,03	37,754	,561	,875
¿Cuán satisfecho esta con el servicio recibido respecto a publicidad registral?	49,87	38,600	,562	,875
¿Cuán satisfecho esta con las tasas registrales?	50,71	39,243	,428	,880



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Incidencia de la digitalización de trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de registros públicos, 2022.", cuyo autor es GALIANO ALARCON DANIEL FERNANDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK <b>DNI:</b> 46710220 <b>ORCID</b> 0000-0002-6623-936X	Firmado digitalmente por: KTORRESFRE el 14-08- 2022 09:45:03

Código documento Trilce: TRI - 0383942