

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



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

---

**“La digitalización de procesos y su relación con la satisfacción de usuarios de  
Sunarp Piura, 2022”**

---

**Área de Investigación:**  
Gerencia e Innovación

**Autores:**  
Gonzales Garrido Nicole Andrea  
Valiente Vasquez David Isaias

**Jurado Evaluador:**  
**Presidente:** García Crisanto Alex  
**Secretario:** Castillo Carrillo José  
**Vocal:** Chuecas Wong Efraín

**Asesor:**  
Sánchez Pacheco, Luis Alberto  
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0675-3348>

**PIURA - PERÚ  
2023**

Fecha de sustentación: 2023/07/20

## La digitalización de procesos y su relación con la satisfacción de usuarios de Sunarp Piura, 2022

### ÍNDICE DE ORIGINALIDAD

19%

ÍNDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

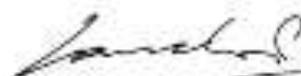
PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de internet	7%
2	<a href="https://pirhua.udep.edu.pe">pirhua.udep.edu.pe</a> Fuente de internet	3%
3	<a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de internet	3%
4	<a href="https://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de internet	2%
5	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="https://upc.aws.openrepository.com">upc.aws.openrepository.com</a> Fuente de internet	1%
8	<a href="https://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de internet	1%
9	<a href="https://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de internet	



1%

10

Andrea Del Bono. "Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina", Cuestiones de sociología, 2019

Publicación

1%

Excluir citas

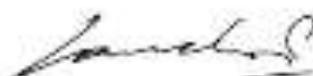
Apagado

Excluir coincidencias = 1%

Excluir bibliografía

Apagado

Asesor: Dr. Luis Sanchez Pacheco



### **Declaración de originalidad**

Yo, *Sánchez Pacheco, Luis Alberto* docente del Programa de Estudio de Administración de Empresas de Pregrado, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “La digitalización de procesos y su relación con la satisfacción de usuarios de Sunarp Piura, 2022”, autores *Gonzales Garrido Nicole Andrea* y *Valiente Vasquez David Isaias*, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 19%. Así lo consigna el reporte de similitud por el software Turnitin el día (20, junio 2023).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Lugar y fecha: Piura 03/07/2023

Autor 1

*Sánchez Pacheco, Luis Alberto*

*Gonzales Garrido, Nicole Andrea*

DNI: 02880901

DNI: 71801944

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0675-3348> FIRMA

FIRMA



Autor 2

*Valiente Vasquez David Isaias*

DNI: 70663559

FIRMA



La presente tesis ha sido revisada y aprobada por el siguiente jurado:

**Presidente** : Dr. García Crisanto Alex

**Secretario** : Mg. Castillo Carrillo José

**Vocal** : Mg. Chuecas Wong Efraín

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: La digitalización de procesos y su relación con la satisfacción de usuarios de Sunarp Piura, 2022

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es Determinar de qué manera la digitalización de procesos influye en la satisfacción de los usuarios de Sunarp Piura en el año 2022

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



---

Br. Gonzales Garrido Nicole  
Andrea



---

Br. Valiente Vasquez David  
Isaias

## DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios y a mi familia por motivarme en todo momento y por brindarme su apoyo incondicional.

A mis maestros por sus buenas enseñanzas y conocimientos que me dieron.

Gonzales Garrido Nicole Andrea

Dedico este trabajo monográfico a Dios, a mi mama, quien me dio la oportunidad de estudiar esta carrera universitaria, a mi tío que siempre estuvo ahí apoyándome en todo y mi abuela que me encamino por el camino del bien.

Valiente Vasquez David Isaias

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecemos a Dios por permitirnos tener y disfrutar a nuestras familias, gracias a ellos por apoyarnos en cada decisión y proyecto.

Agradecemos a la Universidad Antenor Orrego por haber aceptado que formemos parte de ella y abriremos sus puertas para poder estudiar nuestra carrera universitaria.

Y finalmente a nuestros formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarnos a llegar al punto en que nos encontramos.

Los autores

## RESUMEN

La presente investigación se ha realizado con el objetivo de determinar la relación entre la digitalización de procesos con la satisfacción de los usuarios de Sunarp Piura en el año 2022, el tipo de investigación no experimental-correlacional. El problema que se formulo es ¿De qué manera se relaciona la digitalización de procesos con la satisfacción de usuarios de Sunarp Piura 2022? La población es de 300 usuarios y la muestra es de 169, para recopilar datos se aplicó una encuesta con 12 preguntas en la escala de Likert con el fin de conocer cuál es la opinión de los usuarios con respecto a la digitalización de procesos y poder brindar recomendaciones para su mejoría. Se llegó a la conclusión que se comprueba la hipótesis que existe relación de manera significativa entre la digitalización de procesos con la satisfacción de usuarios de Sunarp Piura 2022.

**Palabras clave:** Digitalización, procesos, satisfacción, usuarios

## **ABSTRACT**

The present investigation has been carried out with the objective of determining the relationship between the digitalization of processes with the satisfaction of the users of Sunarp Piura in the year 2022, the type of non-experimental-correlational investigation. The problem that is formulated is: How is the digitization of processes related to the satisfaction of users of Sunarp Piura 2022? The population is 300 users and the sample is Out of 169, to collect data, a survey with 12 questions on the Likert scale was applied in order to find out what the opinion of users is regarding the digitization of processes and to be able to provide recommendations for their improvement. It was concluded that the hypothesis that there is a significant relationship between the digitalization of processes with the satisfaction of users of Sunarp Piura 2022 is verified.

**Keywords:** Digitization, processes, satisfaction, users

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>INDICE DE CONTENIDOS</b> .....	viii
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	x
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	12
1.1. Formulación del Problema .....	12
1.1.1. Realidad problemática .....	12
1.1.2. Enunciado del problema .....	13
1.2. Justificación.....	14
1.3. Objetivos .....	14
1.3.1. Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
<b>II. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	16
2.1. Antecedentes .....	16
2.1.1. A nivel internacional.....	16
2.1.2. A nivel nacional.....	18
2.1.3. A nivel local.....	20
2.2. Marco teórico.....	23
2.2.1. Digitalización de procesos .....	23
2.2.2. Satisfacción de usuarios.....	27
2.3. Marco conceptual .....	28
2.4. Hipótesis .....	31
2.5. Variables .....	33
<b>III. MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	38
3.1. Material .....	38
3.1.1. Población .....	38
3.1.2. Marco muestral .....	38
3.1.3. Unidad de análisis .....	38
3.1.4. Muestra.....	38
3.2. Métodos .....	39
3.2.1. Diseño de contrastación .....	39
3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos .....	40

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos .....	40
<b>IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>42</b>
4.1. Presentación de resultados .....	42
4.2. Discusión de resultados .....	52
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>62</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	33
Tabla 2. <b>Satisfacción de los usuarios en relación a la digitalización de procesos</b> .....	42
Tabla 3. <b>Análisis de correlación entre la digitalización de procesos y la satisfacción del usuario</b> .....	43
Tabla 4. <b>Expectativas de los usuarios en relación a la digitalización de procesos</b> .....	44
Tabla 5. <b>Análisis de correlación entre la digitalización de procesos y las expectativas</b> .....	46
Tabla 6. <b>Empatía de los usuarios en relación a la digitalización de procesos</b> .....	47
Tabla 7. <b>Análisis de correlación entre la digitalización de procesos y la empatía del usuario</b> .....	48
Tabla 8. <b>Satisfacción percibida de los usuarios en relación a la digitalización de procesos</b> .....	49
Tabla 9. <b>Análisis de correlación entre la digitalización de procesos y la satisfacción percibida del usuario</b> .....	50

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de satisfacción del usuario en relación a la digitalización de procesos .....	42
Figura 2. Nivel de expectativas del usuario en relación a la digitalización de procesos .....	44
Figura 3. Nivel de empatía del usuario en relación a la digitalización de procesos .....	47
Figura 4. Nivel de satisfacción percibida del usuario en relación a la digitalización de procesos.....	49

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Formulación del Problema**

#### **1.1.1. Realidad problemática**

A nivel mundial, es bien conocido que la mayoría de las organizaciones han desarrollado un interés por mejorar la calidad del servicio y el valor percibido por el cliente en sus diferentes actividades y operaciones, por lo que enfocan sus esfuerzos en la gestión basada en procesos, cuyo principal objetivo es incrementar resultados al reducir costos innecesarios, acortar los tiempos de entrega y mejorar la calidad del servicio para lograr mayores niveles de satisfacción del cliente y una mayor productividad. Uno de los principales problemas que crea la digitalización es la baja moral si la empresa no pasa por una transformación cultural. Sin duda, la era de la interconexión y la digitalización nos ha traído muchas nuevas oportunidades de comunicación y de negocio. Sin embargo, también crea incertidumbre para los empleados, quienes pueden sentirse incompetentes por no adaptarse rápidamente a las nuevas situaciones. Esto puede resultar en que los empleados no puedan cerrar contratos y afectar negativamente su salud. De hecho, según un informe de Sodexo, el cansancio crónico, la baja productividad, la depresión o el insomnio son algunos de los cambios provocados por el estrés, que suponen el 30% de las bajas laborales en España. Según el informe mejor afrontamiento de la depresión en el lugar de trabajo, enfermedades como la depresión cuestan a la UE 92 000 millones de euros al año.

En el entorno micro, según información recabada a partir de una entrevista realizada en la Sunarp Lima entre 2018-2020, sobre el uso y difusión de tecnología a nivel institucional local señalan que todavía existen diversos vacíos donde se deben desarrollar formas de interactuar con los usuarios que sean más fáciles y estén disponibles las 24 horas del día sin cortes ni restricciones. De igual forma, los entrevistados indicaron que se deben de realizar capacitaciones para el buen manejo de las herramientas tecnológicas, simplificación, implementación de desarrollo de aplicaciones móviles, implementaciones prácticas, etc. Muchas veces no existen manuales

sobre cómo utilizar las plataformas, es por eso que el cibernauta no tiene respuesta a su inquietud y terminan acudiendo a la instalación. Por otro lado, también hay problemas a causa de que hay registrados con un nombre igual, o lugares que se encuentran inscritos pero duplicados o datos de información que faltan ser completados, etc. Esta función no está disponible en tiempo real, es por eso que los usuarios deben tener acceso en tiempo real para ingresar a sus cuentas para administrar el comportamiento de las solicitudes de anuncios autenticadas, copias de documentos y otras solicitudes de servicios.

En el entorno nano, la Sunarp es un órgano autónomo del poder judicial y regulador del registro público nacional, y una de sus funciones principales y atribuciones es elaborar políticas y normas técnicas para el registro público del sistema nacional, es regula, dirige, coordina y supervisa la inscripción y publicación de escrituras y contratos en el registro de integración del sistema, cuenta con 74 oficinas registrales y 117 Oficinas Públicas de Admisión accesibles que brindan servicios de publicidad registral y recepción de información registral para el registro nacional.

#### 1.1.2. Enunciado del problema

##### Problema general

¿De qué manera la digitalización de procesos influye en la satisfacción de los usuarios de Sunarp Piura en el año 2022?

##### Problemas específicos

- ¿De qué manera la expectativa en la digitalización de procesos se relaciona con el nivel de satisfacción de los usuarios de Sunarp Piura 2022?
- ¿De qué manera la empatía en la digitalización de procesos se relaciona con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Sunarp Piura 2022?
- ¿De qué manera la satisfacción percibida en la digitalización de procesos se relaciona con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Sunarp Piura 2022?

## 1.2. Justificación

### - Teórica:

La presente investigación se fundamenta en teorías actuales de Córdoba (2018) y a la vez que se desarrollan antecedentes teóricos que se han dado en distintos contextos a través de los años, por lo tanto, se utilizarán diversos métodos y técnicas estudiadas para averiguar y comparar con distintas fuentes de información.

### - Práctica:

Esta Tesis se justifica en la práctica porque presenta conclusiones favorables y aspectos desfavorables para su corrección por parte de sunarp. De acuerdo con los objetivos planteados, los resultados permiten hallar soluciones concretas en diferentes situaciones en digitalización de procesos y satisfacción de usuarios. El estudio servirá para que la empresa pueda mejorar sus procesos

### - Metodológica:

Para alcanzar los objetivos de este proyecto utilizaremos técnicas de investigación como la encuesta, además se procesará mediante un software para medir la satisfacción de los usuarios. Con esto se pretende conocer el grado de satisfacción hacia la empresa y en qué posibles aspectos puede mejorar

### - Social:

Este trabajo beneficiará a la superintendencia nacional de registros públicos en la ciudad de Piura ya que permitirá aportar valor dentro de todas sus áreas en la que se encuentra su problemática encontrando la conexión entre estas variables

(Digitalización de procesos y satisfacción de usuarios)

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la digitalización de procesos y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Piura en el año 2022

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la digitalización de procesos y las expectativas de los usuarios de Sunarp Piura 2022

- Determinar la relación entre la digitalización de procesos y la empatía de los usuarios de Sunarp Piura 2022
- Determinar el nivel de la satisfacción percibida en la digitalización de procesos en Sunarp Piura 2022.

## II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

Barragán & Guevara (2018) *en su tesis el gobierno electrónico en Ecuador*, consideró que la alta productividad y el surgimiento de las plataformas virtuales ayudan al crecimiento económico, social y cultural, contribuyen al progreso del país y la distribución por igual del desarrollo de las plataformas virtuales, además aseguran la participación efectiva en la economía digital.

Desde 1990, en América Latina y el Caribe han incluido iniciativas para contribuir al desarrollo de los sectores de telecomunicaciones y desarrollo tecnológico en los programas y planes gubernamentales tendientes a reducir el nivel de inclusión social a través de la información, potenciando el desarrollo, el bienestar, progresivo, sistemático y progresivo y la iniciativa de gobierno electrónico.

Se concluye que estas plataformas virtuales son consideradas innovadoras, cuya tarea principal es llenar el vacío con el estado y comenzar a interactuar con personas, organizaciones, trabajadores, etc. Siendo ejecutadas como una buena oportunidad en tiempo real. Es por eso que se ha implementado en los países desarrollados en gran escala y se ejecutará paulatinamente en los países en vías de desarrollo.

Rocca (2018) *en su tesis sobre satisfacción de los usuarios del Sector Público*, evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio en Argentina, su investigación fue exploratoria, mediante cuestionarios, sobre la población de 8850 personas, la muestra es de 250 personas de

20 a 65 años. Los resultados muestran que el nivel de satisfacción es el 76% del nivel de insatisfacción. Por ello, la administración pública del Municipio de Berisso ha evolucionado hacia la gobernanza más estricta posible y la adaptación a los principios rectores de las operaciones del sector privado.

Es por eso que se debe de actuar con eficiencia y eficacia, junto a la promoción de una gestión responsable, pocas instituciones públicas en Argentina entienden la satisfacción del usuario, el sesgo y la oportunidad de mejorar los servicios.

Se concluye que solo entendiendo las necesidades de los usuarios se puede lograr la satisfacción, por lo tanto, se debe trabajar para corregir estas deficiencias con el fin de garantizar una calidad de servicio óptima implementando cambios en un plazo corto. Esta investigación es de suma importancia porque permite cotejar si las instituciones públicas de otro país son diferentes a las nuestras, porque las instituciones públicas en Argentina están más desarrolladas que en América Latina.

Martínez (2021) en su tesis sobre el *impacto del COVID19 en la digitalización de las empresas en Guanajuato*, su objetivo general fue analizar cómo las empresas del estado de Guanajuato cambiaron y crearon nuevas estrategias de digitalización, se pretende acercarse a la realidad en el estudio de este fenómeno de virtualización. En la metodología desarrollaron un tipo de estudio cuantificado realizado en

dos fases sobre la producción y el empleo en México, examinando en la segunda fase los efectos del coronavirus en las empresas. Usando muestra de conveniencia, los resultados muestran reducciones significativas en mano de obra y producción, identificando estrategias de digitalización como oficina en casa, plataformas virtuales. Se concluye que se encontró que las tareas eran tradicionales y las estrategias de digitalización eran el teletrabajo virtual o home office y marketing y que todo responde mejor al tipo de bienes o servicios que ofrece la entidad.

#### 2.1.2. A nivel nacional

Huerta (2019) en su tesis sobre *la era digital en la inscripción y publicidad en la administración pública en Perú*, Discute la cobertura del uso de tecnologías en los procedimientos de registro y publicidad de registro, analiza cómo se pasó de los volúmenes físicos a los productos electrónicos y cómo las nuevas tecnologías son un cambio importante en el trabajo de registro.

Se concluye que la aplicación de estas tecnologías significó la modernización de los registros públicos, la prestación de servicios de publicidad y la mejora de las calificaciones del registrador, lo que dio certeza a los documentos presentados a este último.

Maturrano (2022) en su tesis sobre *los aportes tecnológicos para la seguridad jurídica del notariado en el Perú*, cuyo objeto fue analizar el efecto de las herramientas técnicas en los deberes notariales, concluye que contribuyeron a la seguridad jurídica; Los servicios de gestión

proporcionados por RENIEC hacen que el sistema de retransmisión digital sea eficaz, eficiente y fiable. Este sistema también evita en gran medida la falsificación de documentos, ya que es el notario quien elabora y controla los documentos inscritos en el registro público, por lo que la documentación electrónica enviada va directamente del notario al registrador.

Se concluye que la sincronía de las entidades y al tener digitalizado los documentos e información necesaria facilitara los tramites y agilizara los procesos para satisfacción del usuario

Vilchez & Villafani (2021) En su tesis sobre *La interoperabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) con otras ventanillas únicas* de los países destino, por lo que la Unidad de Origen del MINCETUR exigirá que, en un corto plazo, las entidades 12 delegadas realicen de manera eficiente el proceso de emisión de certificados de origen en la VUCE para la interconexión con otras VUCES.

El estudio tuvo como propósito proponer la introducción de las tecnologías de la información para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los exportadores e importadores bajo la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), el tipo de estudio cuantitativo es no experimental, Investigativa y descriptiva importante, la muestra también consistió en el patrimonio documental de la Cámara de Comercio de Lima y el Ministerio de Comercio y Turismo y el análisis documental de los

datos obtenidos por las instituciones denominadas como analistas de datos. De la misma manera, se proponen las tecnologías de la información (TIC), que harían más eficientes los procesos, conectarían a todo el grupo objetivo, acortarían los tiempos de atención y reducirían significativamente los costos.

Se concluye que la tesis mencionada anteriormente nos dice que la introducción de la VUCE ha sido de gran ayuda para los importadores y exportadores, ya que permite gestionar documentación e información sobre trámites relacionados con el comercio internacional.

#### 2.1.3. A nivel local

Ojeda (2022) en su tesis *La digitalización de los clientes de Mibanco Piura en épocas de pandemia COVID 19*

Se utilizó el asesoramiento y seguimiento al cliente, cual es uno de los pasos del proceso crediticio. El principal problema que se identificó era que los clientes no tenían idea que la realidad del país había cambiado con esta pandemia, que el uso de la tecnología es muy importante para su vida y especialmente para la de sus negocios. Se encontraron muchos obstáculos en el aprendizaje digital de los emprendedores que sentían temor y miedo a la nueva tecnología, lo que llevó a orientarlos, capacitarlos, asesorarlos, para que aprovechen nuevas oportunidades de negocio. Gracias a las capacitaciones obtenidas se evidenció un cumplimiento de las metas, lo que indica que es importante seguir con las asesorías digitales para acompañar a nuestros clientes en la reinversión de sus negocios y en su espiral de progreso.

Se concluye que todo este cambio en el uso de la nueva tecnología, y considerando la resistencia al cambio/aprendizaje fue un incentivo y un gran interés para apoyar a todas estas personas que necesitaban nuevas

oportunidades para salir adelante, consultándoles si contaban con equipos de comunicación que los ayudara en este nuevo proceso.

Arroyo et al. (2019) en su tesis *Diseño e implementación de un prototipo de sistema para la digitalización de reclamos en la Universidad de Piura* Para implementar este prototipo se trabajó con una pequeña muestra de estudiantes de los cursos Investigación Operativa 2 y Diseño de Bases de Datos y Explotación de Información, quienes fueron los encargados de probar y evaluar el sistema. También trabajaron mano a mano con los ingenieros responsables de esos cursos durante el desarrollo del proyecto.

En primer lugar, se identificó la necesidad del problema y la oportunidad de mejorar su explotación. También se señaló que la implementación de este proyecto ahorraría tiempo y dinero a los estudiantes porque no tendrían que venir a la universidad ni comprar un formulario de solicitud para completar el proceso; ya la Universidad porque significa una reducción en la carga de trabajo de ayuda estudiantil, lo que ahorra la ayuda adicional requerida para acomodar los cientos de reclamos de beneficios realizados cada ciclo durante el período de prueba.

Se realizó una encuesta de mercado, que reveló que el cuerpo docente estaría muy interesado en la idea y ejecución del proyecto, y que los miembros de la facultad no estaban satisfechos con el proceso de apelación en curso, lo que sugiere que lo mismo.

Asimismo, se realizó un análisis y diseño del proceso de digitalización de reclamos, además de una planificación y organización a través de los instrumentos de gestión como son el MAPRO y el MOF.

Se concluye que el presupuesto y una disección de rentabilidad del proyecto, además de una disección de la bienvenida del sistema, donde se determinó que la implementación tuvo buen aplauso por sección de los alumnos y docentes que formaron sección del proyecto, cumpliendo así con el indiferente propuesto.

Lujan & Sánchez (2022) en su tesis *Implementando la Transformación Digital en SUNAT: acercándonos al contribuyente*. Estado del Perú, la transformación digital en la SUNAT ha impactado positivamente en los resultados de varios indicadores económicos, como lograr una mayor recaudación tributaria, eficiencia tributaria, ahorro de trámites y tiempo de los ciudadanos, y aumento de la confianza. del contribuyente. Producto de lo anterior, es necesario y prioritario que el Perú implemente una transformación digital en sus instituciones. Sin embargo, el proceso resulta difícil porque las instituciones públicas no siempre están preparadas para los cambios tecnológicos y culturales.

Esta tesis se desarrolló para analizar el proceso de transformación digital llevado a cabo en la SUNAT, cuáles fueron los beneficios hasta el momento, cuáles fueron los desafíos, qué dificultades enfrentó el proceso de transformación y cuáles deben ser los próximos pasos.

Se concluyó que el uso de la transformación digital en la recaudación de impuestos “permite no solo mejorar los ingresos del sector gobierno, sino también brindar un sistema simplificado y mejor para los ciudadanos, y además contribuye a la reducción de la informalidad, evasión y elusión fiscal.

## 2.2. Marco teórico

### 2.2.1. Digitalización de procesos

#### Definición de digitalización

La digitalización es el proceso por el cual una empresa crea un perfil digital para su presencia en Internet que es la base de operaciones efectivas o fiel reflejo de la tienda física. (Córdoba, 2018)

#### Definición de proceso

Un proceso es una secuencia de acciones o un conjunto de actividades mediante las cuales se transforman para lograr resultados específicos, ya sea un producto o un servicio, cuyo valor se agrega para satisfacer las necesidades y requisitos del cliente. (Córdoba, 2018)

#### Herramientas digitales

Las herramientas digitales son recursos relacionados con el campo de la informática y la tecnología, generalmente software como programas especializados o "hardware", que son dispositivos físicos que, junto con el software, pueden utilizarse para realizar mejores operaciones reales. (García & García, 2020)

#### Simplificación administrativa

Simplificar los procedimientos administrativos a fin de eliminar los obstáculos o costos innecesarios incurridos por la sociedad que conducen a agencias administrativas gubernamentales ineficaces. Por lo tanto, la simplificación administrativa es una de las acciones importantes que deben tomar las autoridades públicas para orientar y mejorar la prestación de servicios en función del costo. (Oscoco, 2017)

## Plataformas Digitales

Son mecanismos que reúnen a ofertantes y demandantes de bienes para comercializarlos, no es una actividad nueva, sino una nueva forma de realizar negocios utilizando nuevas tecnologías y en muchos casos, de un negocio tradicional al que se ha sumado la ventaja de digitalización. La novedad son las plataformas digitales, que reducen los costos de transacción laborales y permiten verificar en tiempo real quienes están comprando sus bienes y servicios. (Bono, 2019)

### Clasificación de las plataformas digitales:

Se distinguen dos tipos de plataformas: las plataformas en línea, en las que se externaliza el trabajo en línea a través de convocatorias abiertas a un público disperso geográficamente que trabajará brindando servicios virtuales y las plataformas apoyadas en aplicaciones móviles geolocalizadas, donde el trabajo se delega a proveedores de servicios físicos en regiones geográficamente específicas, por ejemplo, hay dos plataformas de entrega a domicilio, la colombiana Rappi y la empresa catalana Glovo. (Bono, 2019)

### Eficacia

Se refiere a lograr el objetivo de brindar servicios a través de la correcta aplicación de las normas técnicas y reglamentarias (Medina, 2022)

## Procesos de digitalización

### Sistema de intermediación digital

También conocida por las siglas SID, corresponde a una plataforma de servicios digitales desarrollada para prevenir la falsificación de documentos, que se hizo popular en su momento porque algunas entidades encargadas de crear documentos públicos no brindaban seguridad. También buscó aumentar la seguridad jurídica de los usuarios sobre sus derechos y bienes. De igual forma, se hizo un esfuerzo por reformar el registro, permitiendo agilizar el proceso de inscripción tanto de ciudadanos como de funcionarios comunitarios, y así incluir más acciones en el registro público. La presentación de solicitudes a través de esta plataforma permite, entre otras cosas, ingresar documentos electrónicos firmados digitalmente, sello de tiempo, confirmación de datos que pueden enviarse al registro cualquier día del año, excepto aquellos días en que se anuncia que es en mantenimiento; Por lo tanto, por ejemplo, los notarios electrónicos pueden ingresar directamente en el registro de esta manera, firmando digitalmente al notario y agilizando el proceso de registro. (Maturrano, 2022)

### Alerta registral

Un servicio que permite dar seguimiento a las acciones registrales presentadas ante las distintas oficinas de registro, reemplazando la forma tradicional donde el usuario se acercaba a la mesa de partes y solicitaba información sobre el estado de su título. (Maturrano, 2022)

### Consulta vehicular

A través de este servicio, el usuario puede acceder a la información ingresando el número de registro y obtener información sobre el vehículo registrado, por ejemplo, propiedad del vehículo, motor, y la oficina de registro donde está matriculado el registro. (Maturrano, 2022)

### Consulta de propiedad

Al igual que con los vehículos, a través de esta plataforma, Sunarp brinda información sobre tenencia de inmuebles realizando una encuesta con el número de DNI y fecha de emisión del DNI de la persona; proporciona información como la dirección registrada de la propiedad o la partida y donde se encuentra registrada la propiedad correspondiente. (Maturrano, 2022)

### Publicidad registral

La publicidad de registro se lo pone fácil a todos los usuarios ya sean persona natural o jurídica y se puede acceder a los datos mediante registro físico o legal y con la persona que trabaja en los archivos públicos. Por lo tanto, se implementó una plataforma que le da al usuario la oportunidad de utilizar diferentes Grabaciones de Sunarp e imágenes contenidas en ellas, elementos de índice y títulos archivados que se pueden solicitar en muchos casos, divulgación simple o comprobada de información relevante que es pública conocimiento cívico. (Maturrano, 2022)

### Directorio nacional de personas jurídicas

Este servicio se divide en tres campos que permiten la identificación entidades legales registradas buscando solo por nombre y/o por nombre de la empresa; También permite la identificación de empresas, empresas individuales sociedades o asociaciones de responsabilidad limitada debidamente registrados, procesos en curso o finalizados. (Maturrano, 2022)

## 2.2.2. Satisfacción de usuarios

### Definición de satisfacción

Según León (2021) define la satisfacción como un motivo, una acción en la forma en que una persona ha reaccionado ante una determinada situación después de recibir un servicio o una forma de responder con calma y plenitud a una queja, sentimiento o motivo contrario, por parte de una persona.

### Definición de satisfacción de usuario

La satisfacción de usuarios es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se crea en una persona al darse cuenta del valor de usar un bien o servicio relacionado con las expectativas que se tiene del producto. Si los resultados no satisfacen las expectativas esperadas, el usuario no estará satisfecho. Si funciona como se espera, estará satisfecho. Si superas las expectativas, estarás satisfecho o muy feliz. (León, 2021)

### Expectativa

Desde el punto de vista de las personas, las expectativas son imágenes mentales (solicitud, creencia o deseo) que tiene sobre el servicio público que realizará para acceder, es el producto de la experiencia pasada o información conocido antes.

Además, cuando un consumidor quiere comprar un producto o servicio comienzan a crearse expectativas al respecto, estas expectativas son el punto de partida determina el sentimiento de satisfacción. (López, 2018)

## Empatía

(Agüero, 2021) define la empatía como la capacidad más intelectual la cual comprende la habilidad de la persona en entender vivencias e incertidumbres del paciente, además de informar dicho entendimiento con el propósito de apoyar.

## 2.3. Marco conceptual

### Definición Industria 4.0

La Industria 4.0 hace referencia a una nueva forma de organización en la cadena productiva, en la que las interrelaciones entre actores, es decir, entre trabajadores y clientes, inciden directamente en el proceso productivo, todo ello bajo la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación. (Muguerza, 2021)

### Big Data

Se refiere al análisis de grandes cantidades de datos y la generación de información que aporte valor a los procesos de toma de decisiones de las organizaciones trayendo consigo la necesidad de investigar, bajo una nueva perspectiva sobre muchos de estos derechos fundamentales, el derecho a la intimidad, los derechos humanos, los derechos de autor, los derechos de acceso, así como sus limitaciones, son factores a considerar antes de implementar estrategias de big data. Cotino et al. (2018)

## Ciberseguridad

Son todas las actuaciones o actividades activas o pasivas que se realizan en el ámbito de las redes, sistemas, equipos, interconexiones y personal de informática de defensa y recursos informáticos de telecomunicaciones, con el fin de asegurar el cumplimiento de las misiones o servicios para los que son diseñados, así como evitar que las fuerzas enemigas los utilicen para realizar ataques maliciosos. Cotino et al. (2018)

## Internet de las cosas

Es un concepto alternativo a la evolución del Internet, se trata no solo de la comunicación entre humanos, sino entre personas y contenido digital, implica el envío de comandos a dispositivos que interactúan o son parte del mundo real y reaccionan de forma autónoma. Barrio (2020)

## Transformación digital

La tecnología digital permite la creación de productos, servicios, modelos de negocio y organizaciones mediante el uso de las TIC para crear habilidades de gestionar y utilizar la digitalización para tomar decisiones en un mercado altamente competitivo. (García, 2019)

## Agilidad organizacional

La agilidad organizacional se define en el diccionario de negocios como "la capacidad de una organización para cambiar o adaptarse rápidamente a los cambios del mercado" (Pereira, 2020, p.22).

## Tecnologías de información y comunicación

Estas nuevas guías y técnicas de producción constituyen la denominada economía cooperativa. Así, el uso de las TIC crea nuevas situaciones prácticas en las que se debe adecuar la ley, principalmente las relacionadas con la protección y protección de los derechos laborales. (Muguerza, 2021)

## Transformación de la relación laboral ante la digitalización

La digitalización tiene un impacto significativo en el empleo. Algunos autores argumentan que esto implica establecer un patrón de creatividad en relación con el modelo de trabajo; ya no se adaptan a las necesidades nuevas o anticipadas del mercado de los trabajadores; mientras que otros argumentan que las instituciones laborales que brindan igualdad de intereses aún existen y persistirán con cualquier forma de progreso tecnológico, por lo que los requisitos para la transformación institucional son solo secundarios. (Muguerza, 2021)

## Relación entre calidad y satisfacción

La calidad del producto o servicio y la satisfacción del cliente se encuentran relacionadas, porque si se le ofrece al cliente un servicio que sea confiable, satisfactorio, ético y veraz, se mejorará la calidad del servicio y los clientes quedarán satisfechos ya perciben mayor valor en

los servicios que reciben. Por eso cuando la calidad del servicio se encuentre relacionada a la satisfacción del cliente es una oportunidad para el proveedor del servicio. Landa et al. (2021)

#### Importancia de medir de la satisfacción de usuarios

Esto es importante porque el objetivo es saber qué piensa la gente sobre su atención. Las evaluaciones pueden incluir todos los aspectos de la ruta del servicio, como la dirección de recepción, el tiempo de espera, la condición o el entorno del espacio de servicio, la calidad de la información recibida, el resultado de la solicitud, etc. Es importante que las agencias gubernamentales realicen encuestas periódicas de satisfacción de los ciudadanos, que requieren el proceso y el contenido de la encuesta, incluida la información proporcionada, la claridad de la información, el costo y el cumplimiento. (Vargas, 2019)

## 2.4. Hipótesis

### Hipótesis general

H1: Existe relación entre la digitalización de procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la Sunarp Piura.

H0: No Existe una relación entre la digitalización de procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la Sunarp Piura.

### Hipótesis específicas

He1: Existe relación significativa entre la digitalización de procesos y las expectativas de los usuarios en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Piura.

He2: Existe relación significativa entre la digitalización de procesos y la empatía de los usuarios en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Piura.

He3: Existe una relación significativa entre la digitalización de procesos y el nivel de satisfacción percibida de los usuarios en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Piura

## 2.5. Variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Items	Escala de Medición
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Digitalización de procesos</b>	Según cruz (2017) Se define como los cambios en la tecnología que se han producido en los últimos años, cuya punto más importante es la digitalización lo cual puede traer consigo consecuencias en la economía.	La dimensión transformaciones tecnológicas se mide por los indicadores: documentos en línea, ventanilla electrónica, pagos virtuales, utilizando el cuestionario de preguntas.	<b>Transformaciones tecnológicas</b>	Documentos en línea	¿Los servicios en línea de Sunarp son de fácil acceso?	Ordinal
				Ventanilla Electrónica	¿Qué tan eficientes son los tramites en ventanilla electrónica?	
				Pagos virtuales	¿Considera que los pagos virtuales agilizan los trámites de documentos ?	
		La dimensión eficacia se mide por los			Considera que la capacidad	

<p>indicadores: capacidad de respuesta</p>	<p><b>Eficacia</b></p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>de respuesta de la sunarp es rápida y precisa</p>
<p>La dimensión de simplificación administrativa se mide por los indicadores: reducción de puesto de trabajo</p>	<p><b>Simplificación administrativa</b></p>	<p>Reducción de puesto de trabajo</p>	<p>¿Considera usted que el sistema en línea de sunarp tiene una adecuada distribución de sus opciones para facilitar rápido el acceso a los diversos trámites que ofrece? ¿La digitalización de los procesos en Sunarp agilizo los procesos de entrega de documentos ?</p>

<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> <b>Satisfacción de usuarios</b></p>	<p>Según Marky, (2013), Está directamente relacionado con la satisfacción de las expectativas y necesidades del usuario, que son condiciones necesarias para la prestación física o real del servicio, pero de forma accesible y con la menor cantidad de procesos posibles, generando un sentimiento de satisfacción en el usuario.</p>	<p>La dimensión de Expectativa se mide por los indicadores: Atención inmediata y experiencias.</p>	<p><b>Expectativa</b></p>	<p>Experiencia</p> <hr/> <p>Atención inmediata</p>	<p>¿Considera usted que el sistema en línea de Sunarp cumple con sus expectativas de garantizar que su documentación esté protegida? Basándose en su experiencia, ¿Cree usted que los procesos del sistema en línea de sunarp mejora el tiempo de respuesta</p> <p>Ordinal</p>
---	--	--	---------------------------	--	--

<p>La dimensión empatía se mide por los indicadores:</p> <p>Personal capacitado y Capacidad de ayudar al cliente.</p>	<p><b>Empatía</b></p>	<p>Atención al cliente</p>	<p>para la obtención de los documentos requeridos?</p>
		<p>Personal capacitado</p>	<p>Cree usted que el sistema en línea de sunarp aporta rapidez para inscribir los títulos ¿Qué tan capacitado está el personal de sunarp para ayudar a los usuarios en la utilización de los procesos virtuales?</p>
<p>La dimensión satisfacción se mide por los indicadores:</p>	<p><b>Satisfacción</b></p>	<p>Experiencia satisfactoria, o insatisfactoria</p>	<p>¿Considera que la calidad de los servicios que ofrece</p>

---

niveles de  
satisfacción

sunarp son  
adecuados?  
En general  
Se  
encuentra  
satisfecho  
con el  
servicio  
brindado por  
sunarp

---

### **III. MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **3.1. Material**

##### **3.1.1. Población**

Hernández et al. (2014, p.174) Una población “es el conjunto de todas las instancias que coinciden con un conjunto de especificaciones”.

La población total la constituyeron todos los usuarios de la superintendencia nacional de registros públicos Piura, que ascienden a 300 solicitudes al mes, según los registros del área de operaciones de la Sunarp.

##### **3.1.2. Marco muestral**

La conforman los usuarios de la superintendencia nacional de registros públicos Piura

##### **3.1.3. Unidad de análisis**

La conforman la superintendencia nacional de registros públicos Piura

##### **3.1.4. Muestra**

Hernández et al. (2014, p.175) nos dice que una muestra “es un subgrupo de la población de la cual se recolectaran datos, que se deberán definir y delimitar con precisión”.

La población para calcular la muestra está conformada por 300 solicitudes al mes. Para obtener esa cifra se aplicó la fórmula y se utilizó el muestreo no probabilístico conforme se detalla a continuación:

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

$$\frac{300 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (300 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 168.698 = 169$$

Donde:

N: 300 solicitudes

Z: 1.96 (Nivel de confianza del 95%)

e: 0.05 Error de estimación

p: 0.5 Probabilidad de éxito

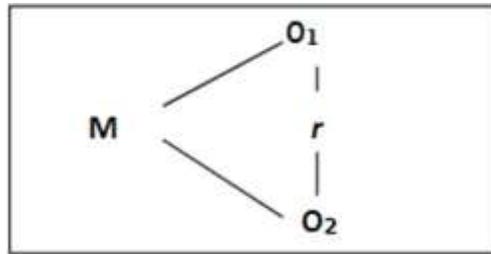
q: 0.5 Probabilidad de fracaso

### 3.2. Métodos

#### 3.2.1. Diseño de contrastación

Hernández et al. (2014, p.128) El término diseño se refiere al plan o estrategia diseñada para obtener la información deseada en respuesta al planteamiento del problema. El diseño es no experimental, transversal y correlacional. La investigación es de tipo aplicada.

Esquema:



Donde:

M = Muestra de los usuarios de Sunarp Piura

O<sub>1</sub> = Digitalización de procesos

O<sub>2</sub> = Satisfacción de usuarios

r = Influencia de la digitalización de procesos en la satisfacción de usuarios

### 3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

#### Técnicas

Este proyecto de investigación empleará como técnica la encuesta

#### Instrumento

Hernández et al. (2014, p.199) nos dice que “es un registro de datos observables que en realidad representa conceptos o variables que el investigador tiene en mente”.

El instrumento utilizado es el cuestionario que contiene ítems que se medirán mediante la escala Likert. Esto se aplica a todos los clientes de la muestra que estamos investigando.

### 3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

#### Procesamiento

Se descargó los datos de la matriz y se ejecutó de manera ordenada en el programa office Excel para identificar registrar y procesar los datos correspondientes a las preguntas.

Análisis de datos

Los datos serán presentados mediante tablas y gráficos a los cuales se les hará las respectivas interpretaciones

## IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados

Los resultados que se presentan a continuación han sido obtenidos de la aplicación de las encuestas y se han tabulado siguiendo la escala de Likert con las siguientes valoraciones de baja, regular, alta y muy alta; los datos han sido procesados en el programa Excel 2016 y se presentan mediante tablas y gráficos

Objetivo general: Determinar la relación entre la digitalización de procesos y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Piura en el año 2022

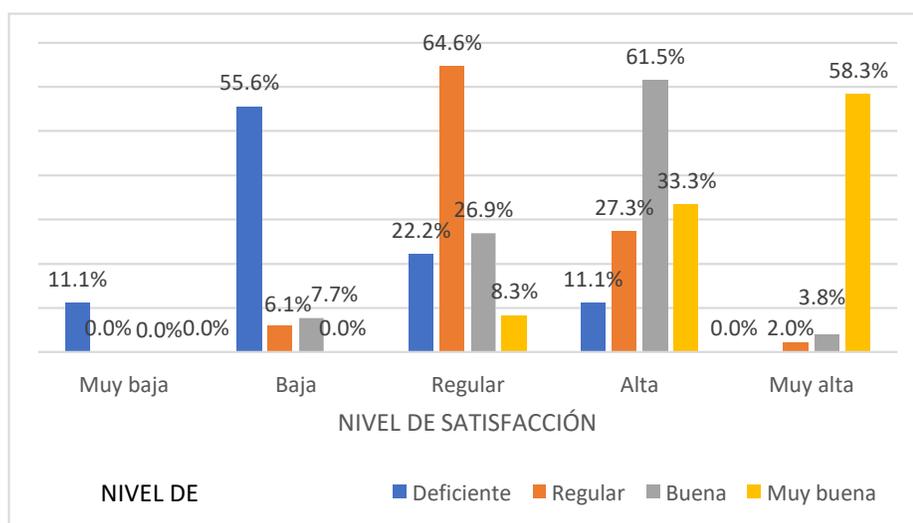
Tabla 2.

### **Satisfacción de los usuarios en relación a la digitalización de procesos**

Digitalización de procesos	Satisfacción de usuarios										
	Muy baja		Baja		Regular		Alta		Muy alta		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Baja	1	11,1	5	55,6	2	22,2	1	11,1	0	0,0	9
Regular	0	0,0	6	6,1	64	64,6	27	27,3	2	2,0	99
Alta	0	0,0	4	7,7	14	26,9	32	61,5	2	3,8	52
Muy alta	0	0,0	0	0,0	1	8,3	4	33,3	7	58,3	12
Total	1	0,6	15	8,7	81	47,1	64	37,2	11	6,4	172

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

Figura 1. Nivel de satisfacción del usuario en relación a la digitalización de procesos



Los resultados de la tabla 2, muestran que los niveles muy bajos, bajos o regulares de satisfacción del usuario se manifiestan mayormente en el grupo que califica como deficiente o regular a la digitalización de procesos, como se deduce de las respuestas del 55.6% y 64.6%; en cambio, los niveles altos o muy altos de satisfacción, se evidencian más en los que califican como buena o muy buena a dicha digitalización, según se evidencia en la opinión del 61.5% y 58.3%, respectivamente. Los resultados dejan entrever que la mejora de la satisfacción del usuario, pasa por la mejora en la digitalización de procesos, evidenciándose una relación positiva entre ambas variables.

### **Contraste de la hipótesis general**

H0: No existe una relación significativa entre la digitalización de procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la Sunarp Piura.

H1: Existe relación significativa entre la digitalización de procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la Sunarp Piura.

Tabla 3.

### ***Análisis de correlación entre la digitalización de procesos y la satisfacción del usuario***

		Satisfacción
Digitalización de procesos	r	,496**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	172
Transformaciones tecnológicas	r	,362**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	172
Eficacia	r	,333**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	172
Simplificación administrativa	r	,505**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	172

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

La tabla 3 muestra que la correlación entre la digitalización de procesos y la satisfacción del usuario,  $r=0.496$ , resultó ser significativa, como se deduce de la significancia de la prueba,  $\text{Sig.}=0.000$ , que resultó ser inferior al valor teórico de dicha significancia de 0.05. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis de que existe relación significativa entre la digitalización de procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la Sunarp Piura. La relación entre la digitalización de procesos y la satisfacción se debe principalmente a la simplificación administrativa y un poco menos a las transformaciones tecnológicas y a la eficacia, que también evidencian relación significativa con la satisfacción de los usuarios.

Objetivo específico N° 1: Determinar la relación entre la digitalización de procesos y las expectativas de los usuarios de Sunarp Piura 2022.

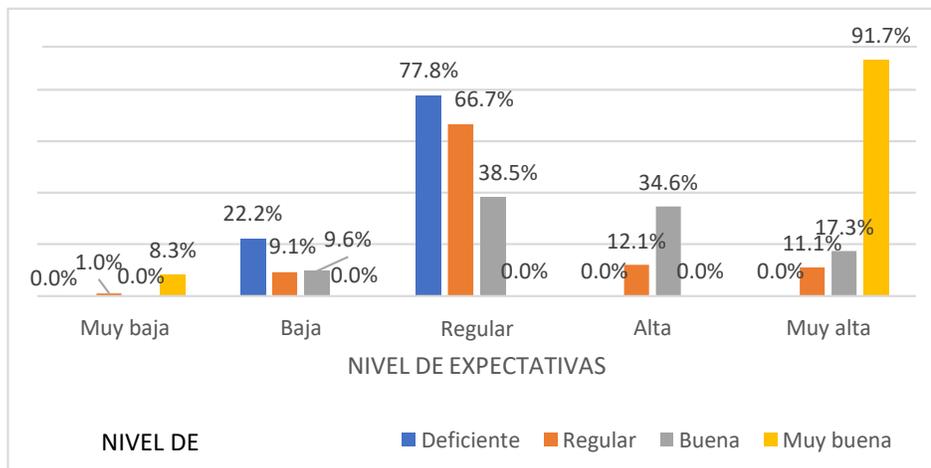
Tabla 4.

***Expectativas de los usuarios en relación a la digitalización de procesos***

Digitalización de procesos	Expectativas de los usuarios										
	Muy baja		Baja		Regular		Alta		Muy alta		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Baja	0	0,0	2	22,2	7	77,8	0	0,0	0	0,0	9
Regular	1	1,0	9	9,1	66	66,7	12	12,1	11	11,1	99
Alta	0	0,0	5	9,6	20	38,5	18	34,6	9	17,3	52
Muy alta	1	8,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	91,7	12
Total	2	1,2	16	9,3	93	54,1	30	17,4	31	18,0	172

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

**Figura 2. Nivel de expectativas del usuario en relación a la digitalización de procesos**



Los resultados dan cuenta que los niveles más bajos de satisfacción (bajo y regular, se manifiestan más en el grupo que califica como deficiente o regular a la digitalización de procesos, como se evidencia en la opinión del 22.2% y 66.7%; por el contrario, los niveles alto o muy alto de dicha satisfacción se muestran con mayor frecuencia en los usuarios que califican como buena o muy buena a la digitalización de procesos.

Estos resultados dejan en evidencia que hay una relación positiva entre dichos aspectos, de manera que una mejora en la digitalización de procesos conduce a una mejora en las expectativas que tienen los usuarios por el servicio que brinda la SUNARP.

### **Contraste de la Hipótesis específica 1:**

He1: Existe influencia significativa entre la digitalización de procesos y las expectativas de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Piura.

Tabla 5.

***Análisis de correlación entre la digitalización de procesos y las expectativas***

		Expectativas
Digitalización de procesos	r	,420**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	172
Transformaciones tecnológicas	r	,345**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	172
Eficacia	r	,294**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	172
Simplificación administrativa	r	,333**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	172

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

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

Los resultados indican que la correlación entre la digitalización de procesos y las expectativas,  $r=0.420$ , resultó ser significativa, según se deduce de la significancia,  $Sig.=0.000$ , que resultó ser inferior al valor teórico de 0.05. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis de que existe relación significativa entre la digitalización de procesos y las expectativas de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Piura.

Es importante señalar además que la relación de dicha digitalización con las expectativas, obedece principalmente a las transformaciones tecnológicas y a la simplificación administrativa y un poco menos a la eficacia, que también se relacionan en forma significativa con las expectativas.

Objetivo específico N°2: Determinar la relación entre la digitalización de procesos y la empatía de los usuarios en la Sunarp Piura 2022.

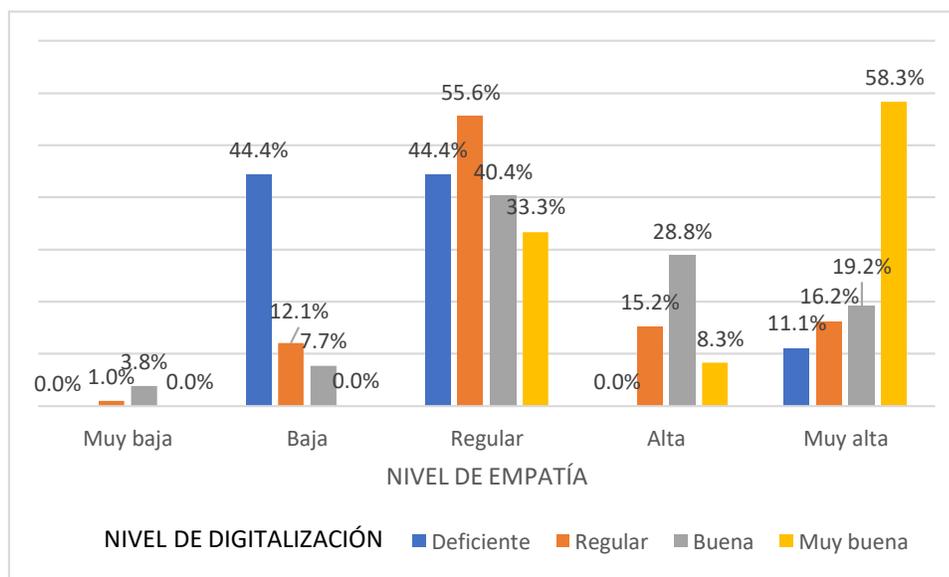
Tabla 6.

**Empatía de los usuarios en relación a la digitalización de procesos**

Digitalización de procesos	Empatía de los usuarios										
	Muy baja		Baja		Regular		Alta		Muy alta		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Baja	0	0,0	4	44,4	4	44,4	0	0,0	1	11,1	9
Regular	1	1,0	12	12,1	55	55,6	15	15,2	16	16,2	99
Alta	2	3,8	4	7,7	21	40,4	15	28,8	10	19,2	52
Muy alta	0	0,0	0	0,0	4	33,3	1	8,3	7	58,3	12
Total	3	1,7	20	11,6	84	48,8	31	18,0	34	19,8	172

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

**Figura 3. Nivel de empatía del usuario en relación a la digitalización de procesos**



La tabla 6 muestra que el nivel bajo o regular de la empatía se manifiesta con mayor frecuencia en el grupo que califica como deficiente o regular a la digitalización de procesos, como se desprende de la opinión del 44.4% y 55.6%. En cambio, el nivel alto o muy alto de dicha empatía, se hace más evidente en el grupo que califica como bueno o muy bueno a la digitalización, como se deduce de la opinión del 28.8% y 58.3%.

En este caso también se evidencia una relación positiva entre la digitalización de procesos y la empatía del usuario, de manera que, al mejorar un aspecto, mejora el otro.

### **Contraste de la Hipótesis específica 2:**

He2: Existe una relación significativa entre la digitalización de procesos y la empatía de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Piura.

Tabla 7.

#### ***Análisis de correlación entre la digitalización de procesos y la empatía del usuario***

		Empatía
Digitalización de procesos	r	,283**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	172
Transformaciones tecnológicas	r	,219**
	Sig. (bilateral)	,004
	N	172
Eficacia	r	,210**
	Sig. (bilateral)	,006
	N	172
Simplificación administrativa	r	,337**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	172

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

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

El estudio muestra que la correlación entre la digitalización de procesos y la empatía,  $r=0.283$ , es significativa, según se infiere de la significancia,  $Sig.=0.000$ , inferior a 0.05. Este resultado, conduce a aceptar la hipótesis de que existe una relación significativa entre la digitalización de procesos y la empatía de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Piura.

La mencionada relación se explica principalmente a la simplificación administrativa y un poco menos a la transformación tecnológica y a la eficacia, que también evidencian relación significativa con la empatía.

Objetivo específico N°3: Determinar el nivel de la satisfacción percibida en la digitalización de procesos en Sunarp Piura 2022

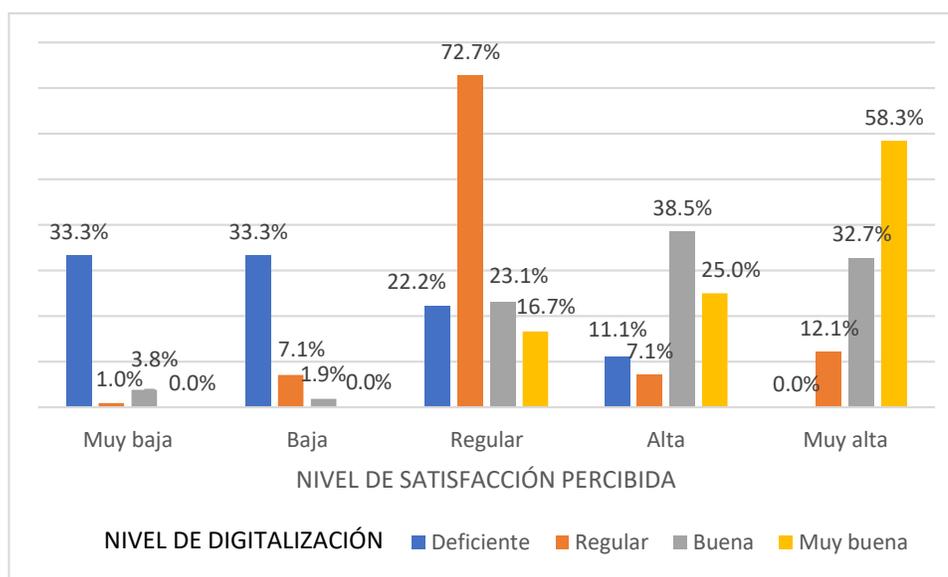
Tabla 8.

**Nivel de satisfacción percibida de los usuarios en relación a la digitalización de procesos**

Digitalización de procesos	Nivel de satisfacción percibida										Total
	Muy baja		Baja		Regular		Alta		Muy alta		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Baja	3	33,3	3	33,3	2	22,2	1	11,1	0	0,0	9
Regular	1	1,0	7	7,1	72	72,7	7	7,1	12	12,1	99
Alta	2	3,8	1	1,9	12	23,1	20	38,5	17	32,7	52
Muy alta	0	0,0	0	0,0	2	16,7	3	25,0	7	58,3	12
Total	6	3,5	11	6,4	88	51,2	31	18,0	36	20,9	172

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

**Figura 4. Nivel de satisfacción percibida del usuario en relación a la digitalización de procesos**



En la tabla 8 se evidencia que el nivel muy bajo, bajo o regular de la satisfacción se refleja con mayor frecuencia en el grupo que considera que la digitalización de procesos es deficiente o regular, como se infiere de la opinión del 33.3% y 72.7%

de los usuarios. En cambio, la satisfacción alta o muy alta se evidencia más en el grupo que considera que la digitalización de procesos es buena o muy buena, de acuerdo a la opinión del 38.5% y 58.3%.

### **Contraste de la Hipótesis específica 3:**

He3: Existe una relación significativa entre la digitalización de procesos y la satisfacción percibida de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Piura

Tabla 9.

### ***Análisis de correlación entre la digitalización de procesos y la satisfacción percibida del usuario***

		Satisfacción percibida
Digitalización de procesos	r	,484**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	172
Transformaciones tecnológicas	r	,356**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	172
Eficacia	r	,262**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	172
Simplificación administrativa	r	,512**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	172

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

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

La tabla 9 muestra que la correlación entre la digitalización de procesos y la satisfacción percibida,  $r=0.484$ , resultó ser significativa, según se deduce de la significancia,  $Sig.=0.000$ , que resultó ser inferior a 0.05. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis de que existe una relación significativa entre la digitalización de procesos y la satisfacción percibida de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Piura

Es importante señalar que dicha relación se explica principalmente por la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción percibida y un poco menos por las transformaciones tecnológicas y por la eficacia, que también evidencian correlaciones significativas con dicha satisfacción.

## 4.2. Discusión de resultados

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre la digitalización de procesos y la satisfacción de usuarios de Sunarp Piura en el año 2022. Sobre la digitalización de procesos, Rosales & Urbano (2020) nos dice que ha impactado al ámbito empresarial, de tal manera que las empresas ven la digitalización como una oportunidad de gestionar mejor sus recursos e información. Así, mediante la digitalización, las empresas son capaces de gestionar un mayor flujo de información, no solo captando los datos, sino interrelacionándolos y empleándolos para la creación de información útil. Los resultados de la tabla muestran que los niveles muy bajos, bajos o regulares de satisfacción del usuario se manifiestan mayormente en el grupo que califica como deficiente o regular a la digitalización de procesos, como se deduce de las respuestas del 55.6% y 64.6%; en cambio, los niveles altos o muy altos de satisfacción, se evidencian más en los que califican como buena o muy buena a dicha digitalización, según se evidencia en la opinión del 61.5% y 58.3%, respectivamente. Estos resultados se confirman por Barragán & Guevara (2018) quien en su tesis consideró que la alta productividad y el surgimiento de las plataformas virtuales ayudan al crecimiento económico, social y cultural, contribuyen al progreso del país y la distribución por igual del desarrollo de las plataformas virtuales, además aseguran la participación efectiva en la economía digital.

Se concluye que hay una relación positiva entre ambas variables, lo que conduce a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa de que existe una relación positiva entre la digitalización de procesos y la satisfacción de usuarios.

Con respecto al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la digitalización de procesos y las expectativas de los usuarios de Sunarp Piura 2022. Según Calle (2021) la expectativa Es una vista a los usuarios de un servicio específico prestado por una empresa o entidad pública. Es una visión de evaluación de la conformidad del servicio recibido, es una valoración subjetiva de los clientes o usuarios de la empresa o comunidad, que puede equipararse a

una forma de evaluación social que clasifica la atención brindada como satisfactoria o insatisfactoria. Los resultados dan cuenta que los niveles más bajos de satisfacción (bajo y regular, se manifiestan más en el grupo que califica como deficiente o regular a la digitalización de procesos, como se evidencia en la opinión del 22.2% y 66.7%; por el contrario, los niveles alto o muy alto de dicha satisfacción se muestran con mayor frecuencia en los usuarios que califican como buena o muy buena a la digitalización de procesos.

Estos resultados son confirmados por Maturrano (2022) en su investigación sobre *los aportes tecnológicos para la seguridad jurídica del notariado en el Perú*, cuyo objeto fue analizar el efecto de las herramientas técnicas en los deberes notariales, concluye que contribuyeron a la seguridad jurídica; Los servicios de gestión proporcionados por RENIEC hacen que el sistema de retransmisión digital sea eficaz, eficiente y fiable. Este sistema también evita en gran medida la falsificación de documentos, ya que es el notario quien elabora y controla los documentos inscritos en el registro público, por lo que la documentación electrónica enviada va directamente del notario al registrador.

Se concluye que estos resultados dejan en evidencia que hay una relación positiva entre dichos aspectos, de manera que una mejora en la digitalización de procesos conduce a una mejora en las expectativas que tienen los usuarios por el servicio que brinda la SUNARP.

Con respecto al segundo objetivo: Determinar la relación entre la digitalización de procesos y la empatía de los usuarios de Sunarp Piura 2022, Saavedra (2021) nos dice que la empatía Se entiende como una atención esmerada y personalizada al cliente, es decir, que se sienta como un miembro más de la familia durante el servicio, por lo que se siente único y especial. Cada cliente quiere ser tratado de manera excepcional y amigable por parte de las empresas.

Los resultados dan cuenta que los niveles más bajos de satisfacción (bajo y regular, se manifiestan más en el grupo que califica como deficiente o regular a la digitalización de procesos, como se evidencia en la opinión del 22.2% y 66.7%; por el contrario, los niveles alto o muy alto de dicha satisfacción se muestran con mayor frecuencia en los usuarios que califican como buena o muy buena a la digitalización de procesos.

Estos resultados se confirman Huerta (2019) en su tesis sobre la era digital en la inscripción y publicidad, Discute la cobertura del uso de tecnologías en los procedimientos de registro y publicidad de registro, analiza cómo se pasó de los volúmenes físicos a los productos electrónicos y cómo las nuevas tecnologías son un cambio importante en el trabajo de registro.

Se concluye que hay una relación positiva entre dichos aspectos, de manera que una mejora en la digitalización de procesos conduce a una mejora en las expectativas que tienen los usuarios por el servicio que brinda la SUNARP

Con respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la digitalización de procesos y la satisfacción percibida de los usuarios de Sunarp Piura 2022. Saavedra (2021) Conceptualiza que, es el modo de satisfacción que experimenta un cliente en relación con la atención o servicio prestado por un proveedor o entidad. Los resultados se evidencian que el nivel muy bajo, bajo o regular de la satisfacción se refleja con mayor frecuencia en el grupo que considera que la digitalización de procesos es deficiente o regular, como se infiere de la opinión del 33.3% y 72.7% de los usuarios. En cambio, la satisfacción alta o muy alta se evidencia más en el grupo que considera que la digitalización de procesos es buena o muy buena, de acuerdo a la opinión del 38.5% y 58.3%. Todos estos resultados se confirman por Rocca (2018) *en su tesis sobre satisfacción de los usuarios del Sector Público*, evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio en Argentina, su investigación fue exploratoria, mediante cuestionarios, sobre la población de 8850 personas, la muestra es de 250 personas de 20 a 65 años. Los resultados muestran que el nivel de satisfacción es el 76% del nivel de insatisfacción. Por ello, la

administración pública del Municipio de Berisso ha evolucionado hacia la gobernanza más estricta posible y la adaptación a los principios rectores de las operaciones del sector privado.

Es por eso que se debe de actuar con eficiencia y eficacia, junto a la promoción de una gestión responsable, pocas instituciones públicas en Argentina entienden la satisfacción del usuario, el sesgo y la oportunidad de mejorar los servicios.

Se concluye que la mayor parte de los entrevistados califico como buena o muy buena a la digitalización de procesos lo que deja ver que una mejora en la digitalización de procesos mejora la satisfacción percibida por los usuarios

## CONCLUSIONES

- Existe un nivel alto de la satisfacción del usuario respecto a la digitalización de los procesos utilizados por Sunarp, lo que es explicado por la empatía, expectativa y experiencias del usuario. La prueba de hipótesis comprueba dicho nivel con el grado de significancia obtenido, lo que permite aceptar la hipótesis alterna.
- Existe una relación positiva entre la expectativa de los usuarios con la digitalización de procesos; debido a la calidad de los documentos y a la rapidez con la emisión de los documentos solicitados por los usuarios.
- Existe relación significativa entre la empatía de los usuarios con la digitalización de procesos; debido a que una mejora en los procesos de digitalización incide de manera positiva de los usuarios.
- Existe un nivel alto de satisfacción percibida por los usuarios en la digitalización de los procesos que utiliza la Sunarp Piura, lo que evidencia que los usuarios si están conformes con la digitalización.

## **RECOMENDACIONES**

- Implementar un plan de mejora continua, con el propósito de seguir mejorando los canales digitales y mejorar las expectativas de los usuarios en relación a la digitalización de procesos
- Capacitar de manera constante a los trabajadores de la oficina registral Piura con el uso del tema digital para que puedan brindar un mejor servicio, así como también establecer programas de inducción dirigidos a los usuarios para que puedan manejar mejor los servicios en línea de Sunarp.
- Implementar una plataforma digital donde los usuarios tengan acceso total y de manera actualizada a sus trámites y poder agilizar los procesos
- Difundir entre todos los usuarios el uso de los procesos digitales para la realización de trámites y servicios de manera electrónica, explicando los beneficios y las mejoras que trae consigo y que, de esta manera, se simplificarán los trámites administrativos y se ahorrarán costos

## **REFERENCIAS**

- Aguero, K. S. (2021). *EMPATÍA DEL PROFESIONAL DE SALUD Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA CLINICA DENTALBUCCARIS*.
- Arroyo, C. G., Barrantes, o. J., Chunga, R. A., Vasquez, P. C., & Vasquez, R. R. (2019). *Diseño e implementación de un prototipo de sistema para la digitalizacion de reclamos de la universidad de Piura*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11042/4294>
- Ayala, O. H. (2019). *La era digital en la inscripción registral y publicidad registral*.
- Barragan Martinez, X., & Guevara Viejo, F. (2018). *El gobierno electronico en Ecuador*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/582661268014.pdf>
- Barrio, A. (2020). *Internet de las cosas*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=0BE5EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=Internet+de+las+cosas&ots=JK75KVCULZ&sig=4STaPIJwCa6jglZ4mfiRI-pgYqA#v=onepage&q=Internet%20de%20las%20cosas&f=false>
- Bono, A. d. (2019). *Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina*. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/119527/Versi%C3%B3n\\_en\\_PDF.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/119527/Versi%C3%B3n_en_PDF.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calle, V. M. (05 de mayo de 2021). *“La gestión de los recursos humanos y su contribución en la calidad de servicio en la gerencia de unidad tecnologica de la informacion Sunarp Piura en el año 2021*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/9270>
- Chacin, r. B. (2017). *MARKETING DIGITAL: UNA MIRADA AL PASADO, PRESENTE Y FUTURO*. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/market/article/view/2386/2208>
- Córdoba, S. F. (2018). *Marketing Digital: la digitalización de empresas y sus efectos*. Obtenido de [https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/17641/raydem\\_2\\_4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/17641/raydem_2_4.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cotino, L., Leon, I., Torres, E. S., & Velandia, J. (2018). *Derecho y Big data*. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22964/1/derecho-y-big-data.pdf>

- Delgado Vera, L., & Pinto Juarez, W. (2021). *DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUNARP AREQUIPA 2021*. Obtenido de <http://repositorio.sfx.edu.pe/handle/SFX/81>
- García, J. A. (2019). *Transformación Digital y Desempeño organizacional en empresas del sector de energía eléctrica*. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/77839>
- Gómez, L. M. (2018). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones Lima 2018*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8937>
- Huerta, A. O. (2019). *La era digital en la inscripción registral y publicidad registral*.
- Judit Garcia, S. G. (2020). *Uso de herramientas digitales para la docencia en España durante la pandemia por covid 19*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11162/207484>
- Landa, A., Janampa, P., & Rupaylla, Q. (2021). *Relacion entre calidad del servicio y retencion del cliente del servicio movil en operadora telefonica*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897403>
- Leon, E. R. (2021). *La calidad del servicio y la satisfaccion del usuario en Sunarp Zona registral sede Lima*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69986>
- Lopez Vasquez Luis Javier, O. O. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos : políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1377>
- Martinez, A. (2021). *Impacto de la COVID-19 en la producción, empleo y digitalización de empresas en Guanajuato*. Obtenido de <https://doi.org/10.21640/ns.v13ie.2795>
- Maturrano, A. D. (2022). *IMPACTO DEL SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL –SUNARP EN LA DIGITALIZACION DEL PROCEDIMIENTO REGISTRAL EN LA OFICINA REGISTRAL DE HUACHO 2020*.
- Medina, D. M. (2022). *CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD PATRONA DE CHOTA, 2022*.
- Muguerza González, X. F. (2021). *“La digitalización del empleo y los derechos laborales de los repartidores de plataformas digitales en Peru*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8628>

- NINA, L. D. (2018). "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD SAMEGUA 2018. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12819/406>
- Núñez Tobias, N., & Juárez Mancilla, J. (2018). ANÁLISIS COMPARATIVO DE MODELOS DE EVALUACION DE CALIDAD EN EL SERVICIO A PARTIR DE SUS DIMENSIONES Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL CLIENTE. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6457295>
- ojeda, c. I. (2022). *La digitalización de los clientes de Mibanco en épocas de pandemia covid 19*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11042/5063>
- OSCCO ROJAS OMAR, R. E. (2017). RELACION ENTRE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PUBLICOS SAN BORJA LIMA. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2292>
- Pereira, C. S. (2020). *Un enfoque educativo para el presente y el futuro de la transformación digital en las organizaciones portuguesas*. Brasil.
- Quiroz, I. N. (2020). *La calidad del servicio virtual y la satisfaccion de usuarios de sunarp Otuzco 2020*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56858>
- Rocca, L. (2018). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector publico. Un estudio sobre el departamento de obras particulares de la municipalidad de Berisso*. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>
- Romero, A. P. (2020). *Gestion de calidad y la satisfaccion del usuario en las agencias del registro civil*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31761>
- Saavedra, Q. E. (2021). *INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA OFICINA REGISTRAL DE CHICLAYO SUNARP 2019*. Obtenido de [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9947/Evila\\_Marisol\\_Saavedra\\_Quintos.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9947/Evila_Marisol_Saavedra_Quintos.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Sarmiento, P. A., & Guerrero, C. S. (2020). *La computacion en la nube en el proceso formativo en programacion por web*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10550/82609>
- Vargas, P. (2019). *LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1375>

Vilchez, D., & Villafani, R. L. (2020). *Digitalización del proceso aduanero y su relación con la operatividad aduanera del puerto del Callao durante el año 2020.*

VILLANUEVA MATURRANO, J. A. (2019). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE EMPLEO DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA SEDE HUACHO 2019.* Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3701>

## **ANEXOS**

### Anexo 1



### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### **CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA USUARIOS DE SUNARP PIURA**

Estimado Sr. (Sra) le saludamos afectuosamente y alcanzamos a usted este cuestionario, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. En tal sentido, les invocamos su colaboración y responsabilidad en las respuestas a las interrogantes planteadas. Por ello debe leerlo en forma detallada y, **luego, marcar una de las cinco alternativas.** Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

Datos Personales: Complete y marque donde corresponde

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Femenino  Masculino

Nivel de estudio: Primaria  Secundaria  Técnico  Superior

#### **Variable 1: Digitalización de procesos**

	<b>DIMENSIONES</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Nunca</b>
	<b>Transformaciones tecnológicas</b>	5	4	3	2	1
<b>01</b>	Los servicios en línea de Sunarp son de fácil acceso					
<b>02</b>	Que tan eficientes son los tramites en ventanilla electrónica					
<b>03</b>	Considera que los pagos virtuales agilizan los trámites de documentos					

	<b>Eficacia</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>04</b>	Considera que la capacidad de respuesta de la Sunarp es rápida y precisa					
<b>05</b>	Considera usted que el sistema en línea de Sunarp tiene una adecuada distribución de sus opciones para facilitar rápido el acceso a los diversos trámites que ofrece					
	<b>Simplificación administrativa</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>06</b>	La digitalización de los procesos en Sunarp agilizo los procesos de entrega de documentos					

<b>Variable 2: Satisfacción de usuarios</b>						
	<b>DIMENSIONES</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Nunca</b>
	<b>Expectativa</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>07</b>	Considera usted que el sistema en línea de sunarp cumple con sus expectativas de garantizar que su documentación este protegida					
<b>08</b>	Basándose en su experiencia, Cree usted que los procesos del sistema en línea de sunarp mejoran el tiempo de respuesta para la obtención de los documentos requeridos.					
	<b>Empatía</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>9</b>	Cree usted que el sistema en línea de sunarp aporta rapidez para inscribir los títulos					
<b>10</b>	Que tan capacitado está el personal de sunarp para ayudar a los usuarios en la utilización de los procesos virtuales					

	<b>Satisfacción</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>11</b>	Considera que la calidad de los servicios que ofrece sunarp son adecuados					
<b>12</b>	En general se encuentra satisfecho con el servicio brindado por sunarp					

***Gracias por su colaboración***

## Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

La digitalización de procesos y su relación con la satisfacción de los usuarios de Sunarp, Piura 2022				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	MARCO METODOLÓGICO
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>V.INDEPENDIENTE Y DIMENSIONES</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>
¿De qué manera la digitalización de procesos se relaciona con la satisfacción de los usuarios de Sunarp Piura en el año 2022?	Determinar de qué manera la digitalización de procesos se relaciona con la satisfacción de los usuarios de Sunarp Piura en el año 2022	H1: Existe relación entre la digitalización de procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la Sunarp Piura. H0: No Existe una relación entre la digitalización de procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la Sunarp Piura.	<b>Digitalización de procesos</b> -Transformaciones tecnológicas -Eficacia -Simplificación administrativa	Investigación de tipo aplicada  <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>  Correlacional
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>V. DEPENDIENTE Y DIMENSIONES</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>
De qué manera la expectativa en la digitalización de procesos se relaciona con el nivel de satisfacción de	Determinar de qué manera la expectativa en la digitalización de procesos se relaciona con el nivel de satisfacción de los	He1: Existe relación entre la digitalización de procesos y las expectativas en la Superintendencia	<b>Satisfacción de usuarios</b> -Expectativa	Población: 300 solicitudes Muestra: 169 clientes

los usuarios de Sunarp Piura 2022.	usuarios de Sunarp Piura 2022.	Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Piura.	-Empatía -Satisfacción	<b>CRITERIO MUESTRAL:</b>  Muestreo no probabilístico  <b>TÉCNICA(S) E INSTRUMENTO(S) DE RECOJO DE DATOS</b>  Cuestionario
De qué manera la empatía en la digitalización de procesos se relaciona con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Sunarp Piura 2022.	Determinar de qué manera la empatía en la digitalización de procesos se relaciona con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Sunarp Piura 2022.	He2: Existe una relación positiva entre la digitalización de procesos y la empatía en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Piura.		
De qué manera la satisfacción percibida con la digitalización de procesos se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Sunarp Piura 2022.	Determinar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios en la digitalización de procesos de Sunarp Piura 2022.	He3: Existe una relación positiva entre la digitalización de procesos y el nivel de satisfacción percibida por los usuarios en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Piura		

## Anexo 3

### Validaciones



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Escuela Profesional de Administración

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos del Experto				
Apellidos y nombres	RAMOS FLORES FRANCISCO ALEXANDRO			
Profesión	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN			
Especialidad	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN - MBA			
Experiencia profesional	CATEDRÁTICO UNIVERSITARIO			
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO			
Fecha de Validación	PIURA, 21 DE JUNIO 2022			
E- mail	<a href="mailto:FRAMOSF1@UPAO.EDU.PE">FRAMOSF1@UPAO.EDU.PE</a>			
Datos del trabajo de Investigación				
Título	Digitalización de procesos y su relación con la satisfacción de usuarios de Sunarp Piura, 2022			
Investigadores	Valiente Vásquez David Isaías			
	Gonzales Garrido Nicole			
Tipo de instrumento	Encuesta/Cuestionario - Creado			
Rangos de valoración	Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir como la digitalización de procesos influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de Sunarp Piura en el año 2022			
Variable Independiente: Digitalización de procesos				
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación	
1. Los servicios en línea de Sunarp son de fácil acceso	X			

2. Que tan eficientes son los tramites en ventanilla electrónica	X		
3. Considera que los pagos virtuales agilizan los trámites de documentos	X		
4. Considera que la capacidad de respuesta de la Sunarp es rápida y precisa	X		
5. Considera usted que el sistema en línea Sunarp tiene una adecuada distribución de sus opciones para facilitar rápido el acceso a los diversos trámites que ofrece	X		
6. La digitalización de los procesos en Sunarp agilizo los procesos de entrega de documentos	X		

<b>Variable Dependiente: Satisfacción de usuarios</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Observación</b>
1. Considera usted que el sistema en línea de sunarp cumple con sus expectativas de garantizar que su documentación este protegida	X		
2. Basándose en su experiencia, Cree usted que los procesos del sistema en línea de sunarp mejoran el tiempo de respuesta para la obtención de los documentos requeridos	X		
3. Cree usted que el sistema en línea de sunarp aporta rapidez para inscribir los títulos.	X		
4. Que tan capacitado está el personal de sunarp para ayudar a los usuarios en la utilización de los procesos virtuales	X		
5. Considera que la calidad de los servicios que ofrece la sunarp es el adecuado	X		
6. En general se encuentra satisfecho con el servicio brindado por sunarp	X		

<b>Resultados de ítems</b>	<b>Excelente</b>	<b>Reformular</b>	<b>Anular</b>
----------------------------	------------------	-------------------	---------------

<p><b>Apellidos y Nombres</b></p> <p>RAMOS FLORES FRANCISCO ALEXANDRO</p> <p><b>DNI:</b> 32982571</p> <p><b>FIRMA</b></p>  <hr/> 	<p><b>Comentarios finales</b></p>		



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Escuela Profesional de Administración

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

<p>Datos del Experto</p>
--------------------------

<b>Apellidos y nombres</b>	García Crisanto ,Segundo Alex
<b>Profesión</b>	Ingeniero Agrónomo
<b>Especialidad</b>	Mg. Administración y Dirección de Empresas
<b>Experiencia profesional</b>	35 años de experiencia en la Cooperación Internacional y Empresas Agroexportadoras .
<b>Institución</b>	Universidad Privada Antenor Orrego -Piura
<b>Fecha de Validación</b>	22 Junio 2022
<b>E- mail</b>	agarcia19@upao.edu.pe>

**Datos del trabajo de Investigación**

<b>Título</b>	Digitalización de procesos y su relación con la satisfacción de usuarios de Sunarp Piura, 2022			
<b>Investigadores</b>	Valiente Vásquez David Isaías			
	Gonzales Garrido Nicole Andrea			
<b>Tipo de instrumento</b>	Encuesta/Cuestionario - Creado			
<b>Rangos de valoración</b>	<b>Muy alto</b>	<b>Alto</b>	<b>Bajo</b>	<b>Muy bajo</b>
<b>Objetivo del instrumento</b>	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir como la digitalización de procesos influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de Sunarp Piura en el año 2022			

**Variable Independiente: Digitalización de procesos**

ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación
1. Los servicios en línea de Sunarp son de fácil acceso	✓		
2. Que tan eficientes son los tramites en ventanilla electrónica	✓		
3. Considera que los pagos virtuales agilizan los trámites de documentos	✓		
4. Considera que la capacidad de respuesta de la Sunarp es rápida y precisa	✓		
5. Considera usted que el sistema en línea de sunarp tiene una adecuada distribución de sus opciones para facilitar rápido el acceso a los diversos trámites que ofrece	✓		
6. La digitalización de los procesos en Sunarp agilizo los procesos de entrega de documentos	✓		

**Variable Dependiente: Satisfacción de usuarios**

ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación
	✓		

1. Considera usted que el sistema en línea de sunarp cumple con sus expectativas de garantizar que su documentación este protegida			
2. Basándose en su experiencia, Cree usted que los procesos del sistema en línea de sunarp mejoran el tiempo de respuesta para la obtención de los documentos requeridos.	✓		
3. Cree usted que el sistema en línea de sunarp aporta rapidez para inscribir los títulos	✓		
4. Que tan capacitado está el personal de sunarp para ayudar a los usuarios en los procesos virtuales	✓		
5. Considera que la calidad de los servicios que ofrece sunarp es el adecuado	✓		
6. En general se encuentra satisfecho con el servicio brindado por sunarp	✓		

Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
<b>Apellidos y Nombres</b> <b>GARCIA CRISANTO ALEX SEGUNDO</b>  <b>DNI: 02640565</b>  <b>FIRMA:</b> 	<b>Comentarios finales</b>		



**UPAO**  
UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEGOR CÁRDENAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Programa de Estudio de Administración

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

<b>Datos del Experto</b>				
<b>Apellidos y nombres</b>	Castillo Carrillo José Javier			
<b>Profesión</b>	Ingeniero			
<b>Especialidad</b>	Sistemas			
<b>Experiencia profesional</b>	Docente			
<b>Institución</b>	Universidad Privada Antenor Orrego			
<b>Fecha de Validación</b>	17/07/2022			
<b>E- mail</b>	jcastilloc25@upao.edu.pe			
<b>Datos del trabajo de Investigación</b>				
<b>Título</b>	Digitalización de procesos y su relación con la satisfacción de usuarios de Sunarp Piura, 2022			
<b>Investigadores</b>	Valiente Vásquez David Isaías			
	Gonzales Garrido Nicole Andrea			
<b>Tipo de instrumento</b>	Encuesta/Cuestionario - Creado			
<b>Rangos de valoración</b>	<b>Muy alto</b>	<b>Alto</b>	<b>Bajo</b>	<b>Muy bajo</b>
<b>Objetivo del instrumento</b>	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir como la digitalización de procesos influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de Sunarp Piura en el año 2022			
<b>Variable Independiente: Digitalización de procesos</b>				
<b>ÍTEMS</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Observación</b>	
7. Que tan eficientes son los tramites en ventanilla electrónica	X			

8. Considera que los pagos virtuales agilizan los trámites de documentos	X		
9. Considera que la capacidad de respuesta de la Sunarp es rápida y precisa	X		
10. Considera usted que el sistema en línea de Sunarp tiene una adecuada distribución de sus opciones para facilitar rápido el acceso a los diversos trámites que ofrece.	X		
11. La digitalización de los procesos en XSunarp agilizó los procesos de entrega de documentos	X		

<b>Variable Dependiente: Satisfacción de usuarios</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Observación</b>
7. Considera usted que el sistema en línea de Sunarp cumple con sus expectativas de garantizar que su documentación esté protegida	X		
8. Basándose en su experiencia, cree usted que los procesos del sistema en línea de Sunarp mejoran el tiempo de respuesta para la obtención de los documentos requeridos.	X		
9. Cree usted que el sistema en línea de Sunarp aporta	X		

rapidez para inscribir los títulos			
10. Qué tan capacitado está el personal de Sunarp para ayudar a los usuarios en la utilización de los procesos virtuales	X		
11. Considera que la calidad de los servicios que ofrece Sunarp son adecuados	X		
12. En general se encuentra satisfecho con el servicio brindado por Sunarp	X		

Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
	X		
<b>Apellidos y Nombres</b> <b>Castillo Carrillo José Javier</b>  <b>DNI: <u>02801160</u></b>  <b>FIRMA</b> 	<b>Comentarios finales</b>		

