



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**SERVICIOS REGISTRALES VIRTUALES Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL IV
SEDE IQUITOS – 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: ANTHONY EDWIN MACEDO ASIU

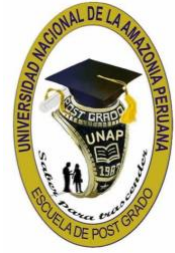
ASESOR: C.P.C JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2023



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**SERVICIOS REGISTRALES VIRTUALES Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL IV
SEDE IQUITOS – 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: ANTHONY EDWIN MACEDO ASIU

ASESOR: C.P.C JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2023



UNAP

Escuela de Postgrado
"Oficina de Asuntos
Académicos"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°035-2023-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos, en la plataforma virtual google meet institucional de la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), a los diecisiete días del mes de marzo de 2023 a horas 12:00 m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada **"SERVICIOS REGISTRALES VIRTUALES Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL IV SEDE IQUITOS - 2022 "**, aprobado con Resolución Directoral N°0284-2023-EPG-UNAP, presentado por el egresado **ANTHONY EDWIN MACEDO ASIU**, para optar el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°0045-2023-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:


Econ. Pedro Lito Rivera Cardozo, Dr.	(Presidente)
CPC. Juan Teobaldo Laulate Acho, Mgr.	(Miembro)
CPC. Jorge Alberto Pérez Reátegui, Mgr.	(Miembro)

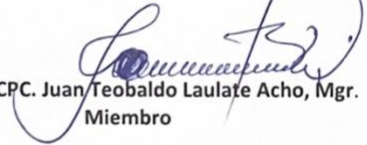
Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis han sido: **APROBADAS** con calificación **BUENA**.

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las **13:37 HRS.** del diecisiete de marzo de 2023; con lo cual, se le declara al sustentante **APTO**, para recibir el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**.


Econ. Pedro Lito Rivera Cardozo, Dr.
Presidente


CPC. Juan Teobaldo Laulate Acho, Mgr.
Miembro


CPC. Jorge Alberto Pérez Reátegui, Mgr.
Miembro


CPC. José Ricardo Balbuena Hernández, Dr.
Asesor

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

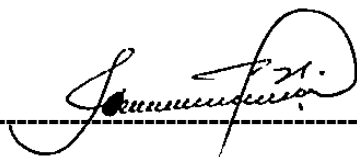
Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú
Teléfono: (5165) 261101 Correo electrónico: postgrado@unapiquitos.edu.pe www.unapiquitos.edu.pe



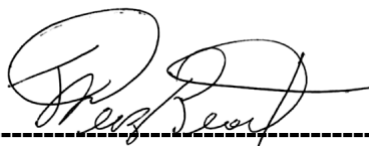
TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL DÍA VIERNES 17 DE MARZO DE 2023, A HORAS 12:00 M. EN LA MODALIDAD VIRTUAL, MEDIANTE LA PLATAFORMA GOOGLE MEET. INSTITUCIONAL DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNAP.



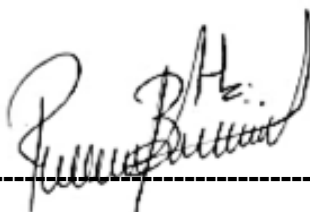
Econ. PEDRO LITO RIVERA CARDOZO, DR.
PRESIDENTE



CPC. JUAN TEOBALDO LAULATE ACHO, MGR.
MIEMBRO



CPC. JORGE ALBERTO PÉREZ REÁTEGUI, MGR.
MIEMBRO



CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, DR.
ASESOR



Nombre del usuario:
Universidad Nacional de la Amazonia Peruana

ID de Comprobación:
77339399

Fecha de comprobación:
07.11.2022 10:13:25 -05

Tipo de comprobación:
Doc vs Internet

Fecha del Informe:
07.11.2022 10:15:03 -05

ID de Usuario:
Ocultado por Ajustes de Privacidad

Nombre de archivo: TESIS ANTHONY MACEDO

Recuento de páginas: 89 Recuento de palabras: 12401 Recuento de caracteres: 76042 Tamaño de archivo: 1.65 MB ID de archivo: 88417689

19.6% de Coincidencias

La coincidencia más alta: 2.5% con la fuente de Internet (<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/8>).

19.6% Fuentes de Internet 1000

Página 91

No se llevó a cabo la búsqueda en la Biblioteca

11.9% de Citas

Citas 28

Página 92

No se han encontrado referencias

0% de Exclusiones

No hay exclusiones

A Dios que me permite gozar de plena salud, en segundo lugar, a mis padres, que desde muy pequeño me inculcaron la disciplina, honestidad, justicia y demás valores que fueron determinantes en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

En la realización del presente trabajo de investigación, quiero agradecer a los jefes de la Sunarp – ZR N° IV – Sede Iquitos, por brindarme todas las facilidades y la información necesaria para concluir la presente tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Paginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de Contenido	viii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Bases teóricas	6
1.3 Definición de términos básicos	12
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPOTESIS	15
2.1 Variables y su operacionalización	15
2.2 Formulación de la hipótesis	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de la investigación	18
3.2 Población y muestra	19
3.3 Técnicas e instrumentos	20
3.4 Procesamiento de recolección de datos	21
3.5 Técnicas de procesamientos y análisis de los datos	22
3.6 Aspectos Éticos	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	23

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	56
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	60
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	61
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	62
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Matriz de operacionalización de variables	
3. Instrumento de recolección de datos	
4. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Paginas
Tabla N° 1 Atenciones virtuales Sunarp febrero 2022 a nivel nacional	7
Tabla N° 2 Cantidad de personas que accedieron a servicios registrales	19
Tabla N° 3 Variable, Técnica e Instrumento	21
Tabla N° 4 Confiabilidad del Instrumento de recolección de datos	21
Tabla N° 5 Genero de participantes	23
Tabla N° 6 Grupo Etario	24
Tabla N° 7 Nivel de instrucción de participantes	25
Tabla N° 8 Frecuencia de uso de servicios registrales virtuales	26
Tabla N° 9 Frecuencia de identificación de servicios registrales virtuales	27
Tabla N° 10 Presentación página web para el uso de servicios virtuales	28
Tabla N° 11 Ubicación de opciones para servicios registrales virtuales	29
Tabla N° 12 Facilidad de acceso sitio web	30
Tabla N° 13 Contenido de la oferta de servicios registrales virtuales	31
Tabla N° 14 Contenido de la oferta de servicios registrales virtuales	31
Tabla N° 15 Desconocimiento en servicios virtuales limita su uso	32
Tabla N° 16 Calidad de internet limita el uso de servicios virtuales	33
Tabla N° 17 Desconfianza en las plataformas web limita el uso	34
Tabla N° 18 Orientación sobre el uso de servicios virtuales	35
Tabla N° 19 Soporte técnico en el uso de servicios virtuales	36
Tabla N° 20 Orientación y soporte sobre servicios registrales virtuales	37
Tabla N° 21 Satisfacción con relación a la calidad de la plataforma Sunarp	39
Tabla N° 22 Satisfacción con relación a la calidad de los servicios virtuales	40
Tabla N° 23 Satisfacción con relación a la oportunidad del servicio virtual	41
Tabla N° 24 Satisfacción relación a la seguridad de servicios registrales	42
Tabla N° 25 Satisfacción con relación a la importancia de los servicios	43
Tabla N° 26 Satisfacción con relación a la practicidad y facilidad	44
Tabla N° 27 Satisfacción con relación con la confiabilidad del público	45
Tabla N° 28 Satisfacción con relación a la modernidad e innovación	46
Tabla N° 29 Satisfacción relación a la posibilidad de acudir a plataforma	47
Tabla N° 30 Satisfacción relación a la posibilidad de recomendar el uso	48
Tabla N° 31 Satisfacción con relación al ahorro de tiempo y dinero	49
Tabla N° 32 Satisfacción con relación a la comodidad del servicio registral	50
Tabla N° 33 satisfacción con relación a la seguridad personal	51
Tabla N° 34 Satisfacción con relación a la contribución de los servicios	52
Tabla N° 35 Prueba de Normalidad de datos	54
Tabla N° 36 Correlación de variables	55

ÍNDICE DE FIGURAS

	Paginas
Figura N° 1 Genero de participantes	23
Figura N° 2 Grupo Etario	24
Figura N° 3 Nivel de instrucción de participantes	25
Figura N° 4 Frecuencia de uso de servicios registrales virtuales	26
Figura N° 5 Frecuencia de identificación de servicios registrales virtuales	27
Figura N° 6 Presentación página web de servicios registrales virtuales	28
Figura N° 7 Ubicación de opciones para servicios registrales virtuales	29
Figura N° 8 Facilidad de acceso sitio web	30
Figura N° 9 Desconocimiento en servicios virtuales limita su uso	32
Figura N° 10 Calidad de internet limita el uso de servicios virtuales	33
Figura N° 11 Desconfianza en las plataformas web	34
Figura N° 12 Orientación sobre el uso de servicios virtuales	35
Figura N° 13 Soporte técnico en el uso de servicios virtuales	36
Figura N° 14 Orientación y soporte sobre servicios registrales virtuales	37
Figura N° 15 Presentación de servicios registrales virtuales	38
Figura N° 16 Satisfacción relación a la calidad de la plataforma Sunarp	39
Figura N° 17 Satisfacción relación a la calidad de los servicios virtuales	40
Figura N° 18 Satisfacción con relación a la oportunidad del servicio virtual	41
Figura N° 19 Satisfacción con relación a la seguridad del servicio	42
Figura N° 20 Satisfacción con relación a la importancia del servicios	43
Figura N° 21 Satisfacción con relación a la practicidad y facilidad	44
Figura N° 22 Satisfacción con relación con la confiabilidad del servicio	45
Figura N° 23 Satisfacción con relación a la modernidad e innovación	46
Figura N° 24 Satisfacción con relación al acceso a plataforma	47
Figura N° 25 Satisfacción con relación a la posibilidad de recomendación	48
Figura N° 26 Satisfacción con relación al ahorro de tiempo y dinero	49
Figura N° 27 Satisfacción relación a la comodidad que brinda el servicios	50
Figura N° 28 Satisfacción relación a la seguridad (información y pagos)	51
Figura N° 29 Satisfacción con relación a la contribución del servicios	52
Figura N° 30 Satisfacción de los servicios registrales virtuales	53

RESUMEN

El estado peruano viene implementando una política de gobierno digital la cual se orienta ampliar la posibilidad de acceso a la información y de servicios públicos simplificando los procesos administrativos y permitiendo la interpolación de las entidades del estado, brindado un servicio oportuno y con calidad al ciudadano, en ese contexto los servicios virtuales registrales permiten fortalecer la seguridad jurídica de los distintos actores en la sociedad de manera rápida y oportuna, el estudio planteo como objetivo general determinar la relación que existe entre los servicios registrales virtuales y la satisfacción de los usuarios de la zona registral IV de la sede Iquitos en el 2022, utilizando un enfoque cuantitativo, y un tipo de investigación observacional transversal y diseño no experimental, incluyendo como población de estudio a 85 usuarios de servicios virtuales registrales, con un instrumento de recolección de datos cuestionario de tipo Likert con 26 ítems con un coeficiente de confiabilidad de alfa de cronbach de 0.912, utilizando un método de análisis estadístico descriptivo e inferencial en lo que corresponde al análisis de correlación de variables, el estudio identifico que los servicios registrales virtuales y la satisfacción de los usuarios presentan una relación significativa moderada y positiva con un coeficiente de correlación de Rh de Spearman de 0.527, con una significancia de 0.000, que el servicio registral virtual presenta características óptimas con relación a la frecuencia de uso, presentación y contenido, limitaciones, orientación y soporte técnico en el 53% de los participantes, que el 65% de usuario considera muy satisfactorio o satisfactorio el servicio registral virtual considerando aspectos como calidad del servicio, valor percibido, confianza, expectativa y beneficios del servicio y que la principal limitación de uso es la calidad del servicios de internet en la ciudad.

Palabras clave: Servicio virtual, servicio registral, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The Peruvian state has been implementing a digital government policy which is aimed at expanding the possibility of access to information and public services by simplifying administrative processes and allowing the interpolation of state entities, providing a timely and quality service to citizens, in this context, virtual registry services allow strengthening the legal certainty of the different actors in society in a fast and timely manner. The general objective of the study is to determine the relationship between virtual registry services and the satisfaction of users in the area. registry IV of the Iquitos headquarters in 2022, using a quantitative approach, and a type of cross-sectional observational research and non-experimental design, including 85 users of virtual registry services as a study population, with a questionnaire-type data collection instrument. Likert with 26 items with a coefficient reliability of cronbach's alpha of 0.912, using a method of descriptive and inferential statistical analysis in what corresponds to the analysis of correlation of variables, the study identified that virtual registration services and user satisfaction present a moderate and positive significant relationship with a Spearman's Rh correlation coefficient of 0.527, with a significance of 0.000, that the virtual registry service presents optimal characteristics in relation to the frequency of use, presentation and content, limitations, orientation and technical support in 53% of the cases. participants, that 65% of users consider the virtual registry service very satisfactory or satisfactory considering aspects such as quality of service, perceived value, trust, expectation and benefits of the service and that the main limitation of use is the quality of internet services in the city.

Keywords: Virtual service, registration service, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En el mundo la pandemia de la COVID-19 ha acelerado tendencias de la virtualización de los servicios toda vez que lo que se pretendía alcanzar en el futuro a mediano y largo plazo a iniciado un proceso de adaptación sumario por la necesidad y las nuevas características de la cotidianidad, por ello, las plataformas digitales han iniciado un proceso de adaptación a este nuevo contexto para ajustarse a las nuevas necesidades de las instituciones y ciudadanos.

Agudelo et al. (2020) postulan que la digitalización juega un papel fundamental en mitigar los efectos de la pandemia y soportar el ecosistema productivo, educativo y de servicios públicos siendo imprescindible que los gobiernos tanto a nivel nacional como subnacional, la industria, la academia y la sociedad civil latinoamericana conformen un acuerdo de colaboración y plan de trabajo conjunto que permita en el muy corto plazo identificar aquellas áreas que permitan mejorar el desempeño y maximizar el potencial del ecosistema digital.

El estado peruano viene implementando una política de transparencia, la cual permite acceder a la información de las entidades públicas, simplifica el proceso administrativo y la interpolación entre las entidades del Estado con el propósito de brindar un mejor servicio a los ciudadanos, bajo este contexto dentro de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) se implementó los servicios virtuales para la ciudadanía, con el fin, de brindar acceso a los distintos registros que se encuentran en la base de datos, a las imágenes de las partidas registrales custodiadas en el repositorio centralizado y de los títulos en formato digital almacenados en las oficinas registrales.

Al hablar de servicios virtuales en el Perú, encontramos que aún se presentan muchas limitaciones relacionadas a conocimiento, manejo y uso de la tecnología en los tramites gubernamental, porque es importante conocer cuál es la apreciación de los usuarios hacia los servicios públicos a fin de establecer estrategias de mejora que contribuya a la productiva

implementación de los servicios virtuales y se mejore el nivel de satisfacción de los usuarios.

SUNARP zona Registral N° IV – Sede Iquitos, es un órgano desconcentrado que tiene como funciones: el planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar actividades técnico registrales y administrativas según el Decreto supremo N° 012-2013-JUS, en ese escenario viene prestando servicios registrales de manera virtuales en su área de influencia desconociendo cual es la percepción y nivel de satisfacción de los usuarios, por lo que es pertinente plantear el estudio a fin de analizar la relación entre lo antes mencionado con el propósito de conocer la realidad y proponer alternativas de mejora para fortalecer los servicios en prestigio de la entidad y en provecho de los usuarios.

El problema identificado presenta como causas el poco conocimiento de la presencia de estos servicios, la baja preparación en el uso de herramientas virtuales, la mala calidad de red de internet, la desconfianza de los servicios virtuales, las limitadas alternativas que se ofertan al público, entre otras.

La investigación establece como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre los servicios registrales virtuales y la satisfacción de los usuarios de la zona registral IV- sede Iquitos, 2022?, el objetivo general es determinar la relación que existe entre los servicios registrales virtuales y la satisfacción de los usuarios de la zona registral IV- sede Iquitos, 2022, la investigación es de tipo cuantitativa y diseño correlacional-causal; su hipótesis general relación significativa y positiva entre los servicios registrales virtuales y la satisfacción de los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, lo que se demuestra con los resultado obtenidos.

El estudio es importante porque analiza variables relevantes para la entidad involucrada, con el fin de implementar estrategias de mejora y tener conocimiento de la realidad vinculada a los servicios virtuales y la satisfacción de los usuarios, conocer la medida de cómo los servicios superan o cumplen

las expectativas del usuario, además de contribuir a difundir y valorar la importancia de la optimización de la calidad de servicio para la plena satisfacción del usuario.

Así mismo, es importante porque no existen trabajos desarrollados sobre el tema tratado en la entidad, de tal forma, se está revalorando la importancia del conocimiento de las variables de estudio, a fin de mejorar la percepción de los usuarios sobre los servicios que oferta la entidad, contribuyendo a la formulación de un instrumento de recolección de datos el que es elaborado teniendo en cuenta las características de la población estudiada, lo que permitirá su uso en futuros trabajos de investigación que utilicen un metodología similar, permitiendo análisis de manera temporal y transversal.

El documento posee una estructura, inicia con el compilado de anteriores estudios, las teorías relacionadas a las variables, la presentación de las mismas y la hipótesis que se buscó comprobar, seguido, nos muestra los resultados estadísticos, las conclusiones con sus respectivas recomendaciones y propuestas de mejora, por último, las bibliografías que se emplearon.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

En el 2021, se desarrolló una investigación titulada “La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020”, de tipo no experimental y diseño correlacional transversal que incluyó como población de estudio a 50 usuarios del servicio virtual. La investigación determinó cual es el nivel de relación de la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp. El trabajo concluyó que se encuentra una correlación significativamente alta, positiva entre las variables de estudio, que el servicio virtual en relación a la atención es calificado por los usuarios como malo en un 55,1%, que se presenta insatisfacción de los usuarios en un 55.1%, que al percibirse un mal servicio este se refleja en la calidad del servicio virtual, que el mal servicio recibido propicia que el valor percibido se bajó y que la confianza hacia la entidad referido al servicio ofertado es mala. (Bustamante, 2021)

En el 2021, se desarrolló una investigación titulada “Aplicación de la herramienta digital denominada Reclama Virtual como simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 – 2020”, de tipo exploratoria, descriptiva, correlacional, explicativa y aplicada y diseño no experimental que incluyó como población de estudio a 100 reclamos revisados en el sistema de atenciones “Reclama Virtual” entre los periodos 2019 al 2020. La investigación describió cuáles son las incidencias que se generaron al aplicar la herramienta digital “Reclama Virtual” como simplificación administrativa del INDECOPI. El trabajo concluyó que el servicio virtual tiende a reducir el periodo de respuesta y posibilita un gestión oportuna de las solicitudes aumentando el grado de satisfacción del cliente por el servicio que se brindó, que mejora tanto la relación con los clientes, así como también la respuesta de las dudas y gracias a ello incrementa el alcance de los servicios de información hacia los usuarios reconociendo que el tiempo que emplean los encargados del servicio de atención al ciudadano para realizar los trámites y solucionar los reclamos y que los servicios virtual influyen significativamente en el desarrollo de

simplificación administrativa mejorando la experiencia con los usuarios (Vásquez, 2021).

En el 2020, se desarrolló una investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019”, de tipo no experimental y diseño correlacional que incluyó como población de estudio a 346 usuarios de la Sunarp oficina Tarapoto. La investigación estableció la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019. El trabajo concluyó que existe relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario, que el nivel de calidad de servicios de acuerdo con el trato profesional durante la atención, la información, al tiempo de espera por el servicio, la accesibilidad, la confianza y los resultados de la gestión/ entrega es bueno, que el nivel de satisfacción del usuario es regular, en cuanto a la expectativa es regular y que la experiencia acumulada es regular (Tejada, 2020).

En el 2020, se desarrolló una investigación titulada “Los servicios registrales y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la superintendencia nacional de los registros públicos de Tacna, 2019”, de tipo transaccional-descriptivo y diseño no experimental que incluyó como población de estudio a 384 usuarios que acceden a servicios registrales. La investigación determinó la incidencia de los servicios registrales en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna. El trabajo concluyó que existe incidencia entre los servicios registrales y la satisfacción de los usuarios, en forma significativa y positiva, que los servicios registrales se califican como regular deficiente, y que la satisfacción de los usuarios percibida es baja sobre los servicios registrales (Vargas, 2020).

En el 2019, se desarrolló una investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de publicidad – SUNARP Sede Iquitos, 2019”, de tipo no experimental, transaccional y descriptiva y diseño correlacional causal transversal que incluyó como población de estudio a 140 usuarios del área de publicidad – SUNARP sede Iquitos. La investigación

determino la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de publicidad – SUNARP y el trabajo concluyó que la calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario, que la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía percibida por el usuario se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario, que los aspectos tangibles no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario, que el nivel de calidad de servicio es predominantemente alto con 74.3% y que el nivel de satisfacción del usuario es predominantemente alto (García, 2019).

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Servicios Registrales

Se entiende como servicios registrales a la totalidad de actividades que complacen las necesidades de los clientes; aquellas prestaciones que brindan los servidores para cubrir no solo necesidades de los usuarios, sino también, las expectativas y deseos, la diferencia entre una organización que brinda servicios y productos es discutible, debido a que, la única diferencia es la ausencia de un producto físico.

Los servicios registrales buscan paso a la legalidad de las operaciones económicas y sociales mediante la inscripción registral, esta debe llevarse a cabo bajo los periodos de tiempo normados y establecidos con total claridad.

Según, La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos: “Es el proceso de inscripción y publicación de actos, derechos, contratos y titularidades de los ciudadanos con un servicio de calidad oportuno, accesible y predecible” (SUNARP, 2019)

Estos servicios son requeridos legalmente a civiles, sociedades comerciales, personas naturales y jurídicas, establecimientos de comercio, sucursales, empresas asociativas de trabajo, que realicen actividades comerciales u operaciones de inscripción y publicidad registral.

1.2.2 Servicios Registrales Virtuales

Los servicios virtuales son plataformas que permite brindar un servicio simulando una atención física, permitiendo la interacción entre el usuario y la entidad para la satisfacción de sus necesidades de manera segura y sin desplazamiento de los involucrados.

El Estado peruano dentro de su política de gobierno digitales promueve el acceso a los servicios públicos haciendo uso de medios digitales, orientado a un estado eficaz y eficiente, con mayor transparencia, y empoderando a los en un estado abierto y transparente, esto en un escenario de confianza hacia el gobierno para la interacción de los servicios virtuales, asimismo la digitalización de los servicios del estado permite la solución de retos y problemáticas sociales, Integra y articula las políticas públicas a través del aprovechamiento estratégico de las herramientas digitales.

El Servicio de Publicidad Registral en Línea (SPRL) brinda acceso a la información organizada de los diferentes registros, las imágenes de las partidas registrales ubicadas en el repositorio centralizado y los títulos inscritos en las oficinas registrales de manera virtual, permitiendo adquirir información disponible. En este sentido, permite requerir publicidad certificada formal. Este servicio es brindado por la página web institucional, el usuario debe haberse suscrito, tener un usuario y una contraseña y cumplir con las condiciones del servicio.

Según información de la oficina de tecnologías de la información en el periodo comprendido entre el 01 al 28 de febrero de 2022 la SUNARP, atendió:

Tabla 1

Atenciones virtuales Sunarp febrero 2022 a nivel nacional

Servicio Registral	Número de atenciones
Títulos propiedad inmuebles	108,017
Títulos Bienes muebles	205,229
Títulos Personas Naturales	61,838
Títulos Personas Jurídicas	33,984
Publicidad compendiosa	280,574
Publicidad no compendiosa	1,544,027

Fuente: <https://www.sunarp.gob.pe/serviciosenlinea/portal/index.html>

1.2.2.1 Frecuencia de uso de servicios públicos

El manejo generalizado de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han cambiado las relaciones existentes entre las personas y el mundo actual.

Cuando nos referimos a la frecuencia de uso hablamos del número de veces que una persona o empresa utiliza el servicio ofrecido por la institución pública.

La frecuencia de uso también se refiere a la cantidad de veces en las que un usuario promedio o cliente compra un bien o servicio ofertado durante un tiempo determinado, se toma en cuenta un periodo de 12 meses.

1.2.2.2 Plataforma virtual en los servicios públicos

Rodríguez et al. (2015) nos menciona que los sitios web son una forma apropiada de poder ofrecer información a los ciudadanos y esto permite que las entidades públicas tengan presencia. Por lo tanto, un sitio web básico permitirá a una entidad pública alcanzar la fase emergente, con un sitio web informativo. Pero deberían los sitios web gubernamentales ofrecer otras opciones entre ellas, poder comunicarse con el organismo, facilitar gestiones, solicitar turnos, etc.

La Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros (2019) manifiesta que para el diseño y construcción de páginas Web, plataformas de interoperabilidad, servicios de información que se publiquen en plataformas, el estado peruano prefiere adoptar estándares internacionales abiertos dentro de las especificaciones técnicas, estas deben poseer la capacidad de adaptarse a cambios incrementales en la demanda, mayores volúmenes de datos, de usuarios recurrentes y por ende, mayores transacciones, conforme variaciones de las necesidades del negocio, cambios en las regulaciones o en el alcance del servicio.

1.2.2.3 Limitaciones de uso

Campos (2013) logra identificar dentro de los servicios de SUNARP la limitación de un exceso de duración de procedimientos, deficiencia de interconexión entre oficinas registrales, procesamiento de información con un sistema inadecuado, información fundamental sin registrarse, mal manejo de tomos y fichas, inseguridad en relación con información proporcionada y un frágil sistema de almacenamiento de información, debido a estos motivos, se implementó el uso de tecnologías de la información dentro de la política de modernización del estado.

Cuando nos referimos a las limitaciones de uso de los servicios virtuales podemos mencionar a:

1. Desconocimiento en el uso de plataformas virtuales
2. Resistencia por parte de los usuarios a el uso de plataformas
3. Equipamiento y acceso a internet de la población
4. Deficiente red de internet lo que ocasiona demora y deficiencia del servicio
5. Difusión de servicios registrales virtuales

1.2.2.4 Orientación y soporte de servicio

Es la asistencia que se le brinda a un usuario que requiere ayuda con un producto o servicio, ya normalmente un dispositivo de hardware o una herramienta de software.

El soporte técnico contempla servicios brindados por las entidades y empresas a sus usuarios para resolver problemas, o responder preguntas relacionadas con su producto su implementación oportuna, competente y bien informada genera confianza en el uso de este.

1.2.3 Satisfacción al usuario

Lobo et al. (2016) menciona que la noción de satisfacción del usuario está en relación con la diferencia existente entre la percepción de los servicios que ha recibido el usuario y su expectativa inicial. De tal forma, la calidad de servicio está configurada por las expectativas y las percepciones subjetivas que tiene el usuario.

Por su parte Lamb et al. (2013) nos menciona que La satisfacción del cliente es la evaluación que hace de un bien o servicio en términos de si ha cumplido sus necesidades y expectativas. El no satisfacer necesidades y expectativas resulta en insatisfacción con el bien o servicio. Tener satisfechos a los clientes actuales es tan importante como atraer nuevos, y mucho menos costoso.

Encontramos que para Hernández y Morales (2014) la satisfacción del usuario es: El sentimiento de alegría que se vincula a una visión utilitarista del comportamiento del consumo, pues el reaccionar del individuo es producto de un proceso de informarse y valorar el cumplimiento de sus asignaciones respecto de un bien o servicio (pág. 35).

Duque (2005) nos menciona a Grönroos (1994) el cual postula que “La calidad de servicio percibida depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido”. (p76).

Por su parte Rey (2002) postula que la satisfacción del cliente con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está directamente relacionada con el uso del sistema y que algunos autores sugieren que existe un grado de satisfacción, por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un sistema de información y buscan fuentes alternativas, asimismo menciona que el nivel de uso de un sistema de información es un indicativo de la satisfacción de los usuarios con ese sistema, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario.

1.2.3.1 Calidad de servicio

Según Parasuraman et al. (1993) la calidad de servicio se define como: Corresponde a una evaluación dirigida que muestra la impresión del cliente, conlleva a ajustarse a lo que el cliente específico, es tanto realidad como

percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio. La evaluación para la calidad del servicio está centrada en las dimensiones de este: es tangible, cual es la capacidad de respuesta, el nivel de seguridad, la responsabilidad empleada y la empatía.

Para Kassim, y Asiah (2010) considera la calidad de servicio como el acceso que brindan las empresas en forma virtual, lo cual facilita el ahorro de tiempo y dinero de los individuos, permite satisfacer particulares necesidades, aumentando la satisfacción del consumidor, los que representan un rol muy importante en la mejora de la eficiencia electrónica.

Por su parte Arrué (2014) define a la calidad como un proceso, servicio o un bien, con peculiares características que permite al usuario absolver sus necesidades, generando satisfacción. La calidad provendrá del grado de satisfacción del usuario y depende de cuan dispuesto este a pagar para cumplir sus expectativas.

1.2.3.2 Valor percibido

El valor percibido consiste en la valía o mérito que un consumidor asigna a un producto o servicio. Por lo general, los compradores desconocen los factores que intervienen en la fijación de precios de un determinado bien, como los costos reales o estimados de producción.

El concepto de valor es propio de numerosos dominios. Concretamente en el ámbito del marketing, la investigación sobre valor ha destacado en la literatura sobre la de precio, sobre la de estrategia y la relativa al comportamiento del consumidor (Gil et. al., 2006).

1.2.3.3 Confianza y expectativa

Pareja y Morales (2020) manifiesta que tener confianza es igual a tener una firme esperanza alguien o algo. Es decir, que la confianza está asociada a lo anticipado, a la asignación de la posibilidad de que alguien se comporte de alguna manera, los autores señalan que la confianza de los usuarios que hacen uso de los trámites públicos se relacionaría más con los aspectos de

honestidad y calidad del Estado que con el cumplimiento de la palabra y la previsibilidad, dicho esto, es necesario comprender más a fondo qué factores afectan la confianza, para contar con información que nos permita manifestar acciones para mejorarla y que la digitalización de las interacciones ciudadanos-gobierno amerita su estudio de como acrecentar los niveles de confianza de los ciudadanos.

La expectativa se relacionada profundamente con las experiencias anteriores que hayan tenido en torno a un servicio relacionado a la calidad de atención que le brindaron.

Para Ferrado (2007), define expectativa: “expectativa es como espera el cliente recibir el servicio en función de sus necesidades. Son creencias que tiene el usuario sobre el servicio y que son referentes del mismo”.

Por su parte Pérez (2005), nos dice que “cada consumidor tendrá determinadas expectativas relacionadas con la calidad del servicio. Esperará, por ciertos parámetros de calidad, determinadas características”.

1.3 Definición de términos básicos

1.3.1 Página Web

Documento disponible en Internet, o World Wide Web (www), codificado según sus estándares y con un lenguaje específico conocido como HTML, A estos sitios se puede llegar a través de los navegadores de Internet, que reciben la información del documento interpretando su código y entregando al usuario la información de manera visual. (Begoña, 2019)

1.3.2 Trámites registrales

Procedimiento donde se registra y publica actos, derecho, contratos y titularidades de personas de modo oportuno, transparente, inclusivo y eficiente (Gob.pe, 2021).

1.3.3 Trámites registrales virtuales

Se refiere aquellos que se canalizan por la plataforma Servicios en Línea, disponible en el portal institucional de la SUNARP y usando la aplicación móvil App, en el que se pueden realizar más de 250 trámites de inscripción en los registros de predios, bienes muebles, personas naturales y jurídicas; así como solicitar certificados de publicidad registral (SUNARP, 2021).

1.3.4 Calidad de internet

Velocidad de Internet es básicamente la capacidad de rendimiento, en bytes por segundo, de una conexión a Internet al transferir datos entre Internet y el dispositivo de un usuario. En la terminología moderna, la velocidad de datos se mide en megabits por segundo (Mbps) y kilobits por segundo (Kbps), (Netspot, 2022).

1.3.5 Seguridad informática

Disposición que imposibilita la ejecución de intervenciones no autorizadas sobre una red informática o un sistema, que podrían causar daños sobre la información, arriesgar su autenticidad, confidencialidad o integridad, bajar el rendimiento de los equipos o impedir el acceso de los usuarios autorizados al sistema (Gómez, 2021).

1.3.6 Usuario

El diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2021) define el término usuario como “Que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación”, haciendo mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

1.3.7 Innovación

Es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad y la competitividad (García, 2012)

1.3.8 Ahorro de tiempo

El ahorro de tiempo es uno de los factores clave para que tu empresa crezca. Se trata de conseguir hacer lo mismo en menos tiempo y sin que disminuya la calidad de tu producto o servicio (Samuel, 2020).

1.3.9 Ahorro de dinero

El ahorro es la parte de los ingresos que no se usa en el consumo: del dinero que ingresa, es la porción que no se gasta (BCRA, 2021)

1.3.10 Experiencia del usuario

Nivel de satisfacción que alcanza un consumidor durante el proceso de interacción con un servicio (Calleja, 2020).

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPOTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

2.1.1 Variables

Variable 1

X1. Servicios Registrales Virtuales

Variable 2

X2. Satisfacción del Usuario

2.1.2 Definiciones Conceptual

2.1.2.1 Servicios Registrales Virtuales

Servicios que permiten realizar trámites para acceder a datos relacionados a servicios registrales en formato digital mediante una plataforma de acceso sobre información disponible que obra en las dependencias interconectadas sobre de registros oficiales de la propiedad, (SUNARP, 2021).

2.1.2.2 Satisfacción del Usuario

Indicador de excelencia en la prestación de los servicios es hoy una herramienta de irrefutable pertinencia, un servicio de calidad además de ser accesible debe expresar una correspondencia con los avances tecnológicos existentes y contar con personal calificado (Suarez et al., 2018).

2.1.3 Definiciones operacionales

2.1.3.1 Servicios Registrales Virtuales

Se identifica las características del uso de los servicios registrales desde la perspectiva de los usuarios teniendo como indicadores a la frecuencia de uso, presentación y contenido, limitaciones, orientación y soporte técnico.

2.1.3.2 Satisfacción del Usuario

Se identifica la satisfacción del servicio desde la perspectiva de los usuarios teniendo como indicadores a la calidad del servicio, Valor percibido, Confianza - expectativa y beneficios del servicio.

2.1.4 Indicadores

2.1.4.1 Asignación Presupuestaria

- Frecuencia de uso
- Presentación y contenido
- Limitaciones
- Orientación y soporte técnico
- Calidad del servicio
- Valor percibido
- Confianza – expectativa
- Beneficios del servicio.

2.1.5 Ítems

- | | |
|---------------------------------|----------------|
| • Frecuencia de uso | 5, 6 |
| • Presentación y contenido | 7, 8, 9, 10 |
| • Limitaciones | 11, 12, 13 |
| • Orientación y soporte técnico | 14, 15, 16 |
| • Calidad del servicio | 17, 18, 19 |
| • Valor percibido | 20, 21, 22 |
| • Confianza – expectativa | 23, 24, 25, 26 |
| • Beneficios del servicio. | 27, 28, 29, 30 |

2.1.6 Instrumento

Cuestionario de recolección de datos

2.2 Formulación de la hipótesis

2.2.1 Hipótesis General

Existe relación significativa y positiva entre los servicios registrales virtuales y la satisfacción de los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022.

2.2.2 Hipótesis Especificas

- a) El servicio registral virtual en los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022, presenta características óptimas.
- b) El servicio registral virtual presenta en los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022 un nivel satisfactorio.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El tipo de estudio desde su enfoque es cuantitativo ya que se utilizó datos numéricos en base a la percepción de los participantes para plantear las conclusiones, sustentado que este tipo de estudios para Hernández et al. (2014). Tiene como característica que:

“Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4)

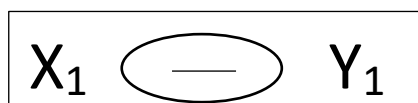
El tipo de estudio según la intervención es no experimental toda vez que no existió una manipulación deliberada de variables, lo que se sustenta en lo mencionado por Hernández et al. (2014) el cual plantea lo siguiente:

“Es el estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos, no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (p. 152).

El diseño de investigación es el Correlacional-causal considerando que el objetivo de la investigación fue establecer la relación entre variables para Hernández et al. (2014) estos estudios son:

“Los que describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto” (pp. 157-158).


Esquema:



Dónde:

X1 : Variable 1

X2 : Variable 2

 : Relación de Variables

Se recolectan datos y se describe la relación

3.2 Población y muestra

La población en la presente investigación estuvo conformada por 389 usuarios del sistema de intermediación digital en el año 2021 de la zona registral IV – sede Iquitos.

Tabla 2

Cantidad de personas que accedieron a servicios registrales

	SID Sunarp 2020	2021
Registros		
Predios	17	29
Jurídicas	214	196
Naturales	2	15
RPV	20	149
Total	253	389

Fuente: Informe estadístico 00188-2022-SUNARP.

3.2.1 Tamaño de la Muestra de estudio

El tamaño de la muestra para la presente investigación estuvo conformado por 84 usuarios del SID de la zona registral IV – sede Iquitos, calculada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)d^2 + Z^2pq}$$

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.645 =90%

(p) Probabilidad: 50%= 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(d) Margen de error: 8% = 0.08

(N) Población: 389

Reemplazando la fórmula: $n = 84$ personas

3.2.2 Tipo de Muestreo y Procedimiento de selección de la muestra

El sistema de muestreo que se aplicó es el no probabilístico y el procedimiento de selección por conveniencia considerando la facilidad de acceso y la disponibilidad de las personas que formaron parte de la muestra, se consideró un intervalo de 30 días.

3.2.3 Criterios de selección

3.2.3.1 Criterios de inclusión

Se incluyeron a todo usuario del servicio registral que hayan hecho uso de servicios virtuales en los últimos 12 meses a la fecha de aplicación de instrumento de recolección de datos.

3.2.3.2 Criterios de exclusión

Se excluyeron a todo usuario del servicio registral que no hayan hecho uso de servicios virtuales en los últimos 12 meses a la fecha de aplicación de instrumento de recolección de datos.

3.3 Técnicas e instrumentos

En la presente investigación y para ambas variables se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta la cual permitió recoger y analizar una serie de datos de una población.

El instrumento que se empleó en la investigación fue el cuestionario a fin de obtener información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables es motivo de estudio.

Tabla 3

Variable, Técnica e Instrumento

Variable	Fuente	Técnica	Instrumento
Independiente	Primaria	Encuesta	Cuestionario de recolección de Datos
Dependiente	Primaria	Encuesta	Cuestionario de recolección de Datos

Confiabilidad de Instrumento de recolección de datos.

La confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se realizó utilizando en análisis estadístico que proporciona el software SPSS v.25, utilizando el Alfa de cronbach con el siguiente resultado:

Tabla 4

Confiabilidad del Instrumento de recolección de datos

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.912	0.912	26

Fuente: Análisis estadístico programa SPSS V25.

Como se puede observar en la tabla 3 para el instrumento de recolección de datos con 26 elementos se obtiene un resultado de 0.912, ubicándose en un rango de excelente confiabilidad.

3.4 Procesamiento de recolección de datos

La recolección de datos se realizó tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión establecidos para la investigación implementando las siguientes actividades:

- Se solicitó autorización para aplicar el instrumento a los responsables de la zonal registral IV – sede Iquitos.

- Durante el periodo de 30 días se aplicó el instrumento de recolección de datos a los usuarios de servicios registrales.
- Se elaboró una base de datos con las respuestas obtenidas para la tabulación correspondiente.
- Se codificaron las respuestas para facilitar el proceso estadístico.
- Se depuraron datos existentes para quedarse con los valores de interés para la investigación.
- Se elaboraron tablas y figuras para el análisis estadístico.
- Se analizaron los datos y se incluyeron en el informe final de la tesis.

3.5 Técnicas de procesamientos y análisis de los datos

El procedimiento y análisis de datos se realizó de la siguiente manera:

- Los datos obtenidos se registraron en una plantilla en el en el programa informático Excel.
- Con los datos obtenidos se identificaron tabla de frecuencias absolutas y relativas
- Con los datos obtenidos se elaboraron cuadros y gráficos estadísticos para presentar los resultados.
- Se realizaron el análisis de correlaciones de variables, para lo cual se utilizó el programa estadístico Spss V.25.

3.6 Aspectos Éticos

Para desarrolla la presente investigación se tomaron en cuenta aspectos éticos como:

- Toda la información recolectada tuvo un tratamiento ético y anónimo.
- Los resultados de la información tuvieron fines académicos exclusivamente.
- Se reconoció la autoría y aporte teóricos y documentales señalando citas y referencias.
- Para redactar el estudio se consideró el estilo de la American Psychological Association (APA)

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Identificación de participantes

Tabla 5

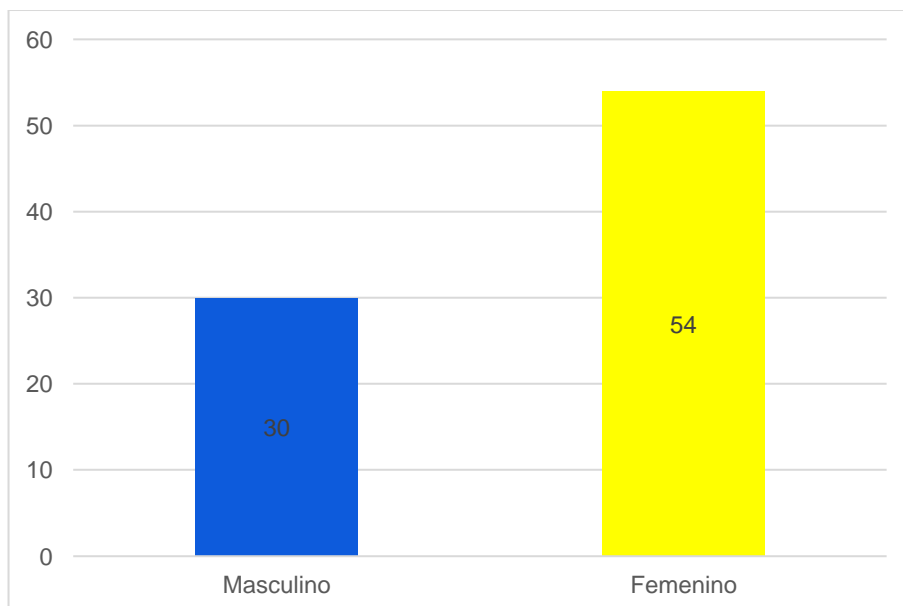
Genero de participantes

Categoría	Frecuencia	Frecuencia relativa
Masculino	30	36%
Femenino	54	64%
TOTAL	84	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 1

Genero de participantes



El 64% de participantes corresponde al género femenino y el 36% al género masculino, con una predominancia de las mujeres usuarias del servicio virtual registral.

Tabla 6

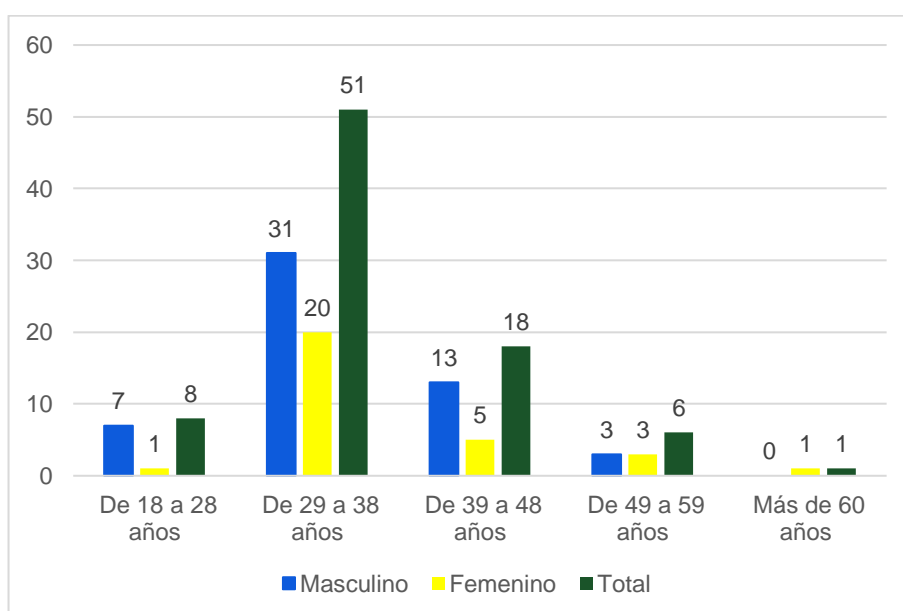
Grupo Etario

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
De 18 a 28 años	7	1	8	13%	3%	10%
De 29 a 38 años	31	20	51	57%	67%	61%
De 39 a 48 años	13	5	18	24%	17%	21%
De 49 a 59 años	3	3	6	6%	10%	7%
Más de 60 años	0	1	1	0%	3%	1%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 2

Grupo Etario



El grupo etario predominante de usuarios del servicio registral virtual corresponde a la categoría de 29 a 38 años con un 67%, seguido de 39 a 48 años con un 21%, De 18 a 28 años con un 10%, De 49 a 59 años con un 7% y Más de 60 años con solo un 1%.

Tabla 7

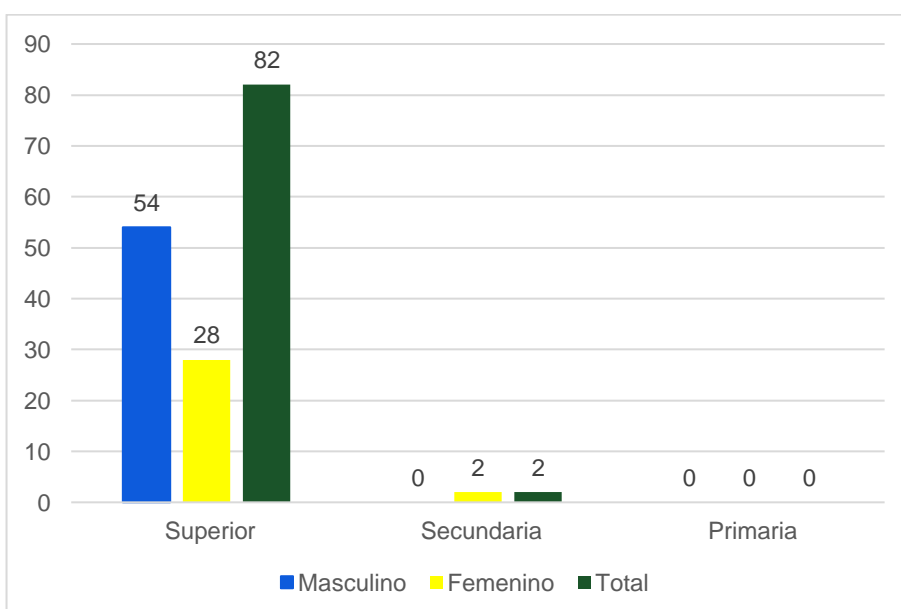
Nivel de instrucción de participantes

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Superior	54	28	82	100%	93%	98%
Secundaria	0	2	2	0%	7%	2%
Primaria	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 3

Nivel de instrucción de participantes



El 98% de participantes cuenta con un nivel de instrucción de nivel superior y un 2% al nivel secundaria, con una predominancia alta del nivel universitario.

4.2 Identifica las características que presentan los servicios registrales virtuales en los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022.

Tabla 8

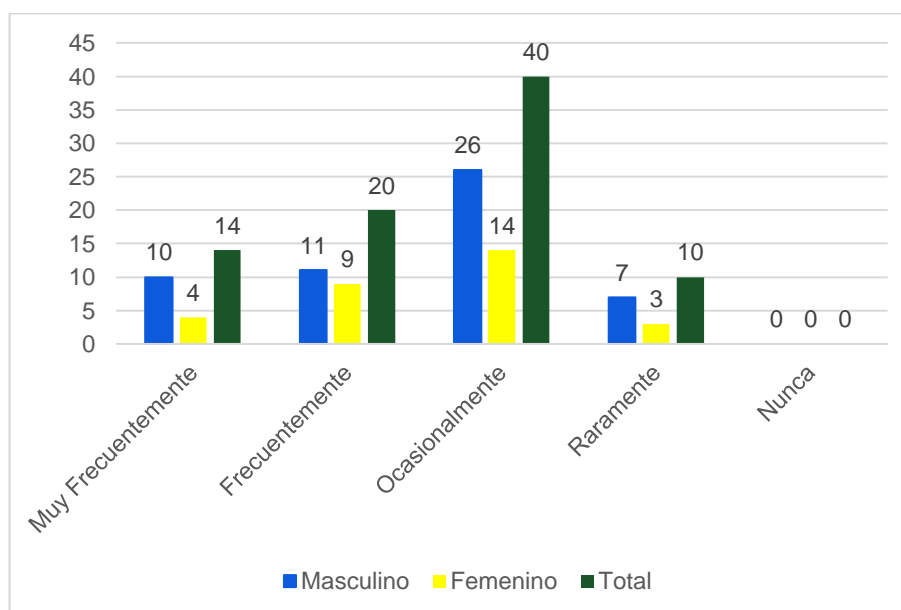
Frecuencia de uso de servicios registrales virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Frecuentemente	10	4	14	19%	13%	17%
Frecuentemente	11	9	20	20%	30%	24%
Ocasionalmente	26	14	40	48%	47%	48%
Raramente	7	3	10	13%	10%	12%
Nunca	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 4

Frecuencia de uso de servicios registrales virtuales



El 48% de participantes indica que utiliza una frecuencia de uso de servicios registrales virtuales de manera ocasional, un 24% señala un uso frecuente, un 17% de muy frecuente y un 12% raramente.

Tabla 9

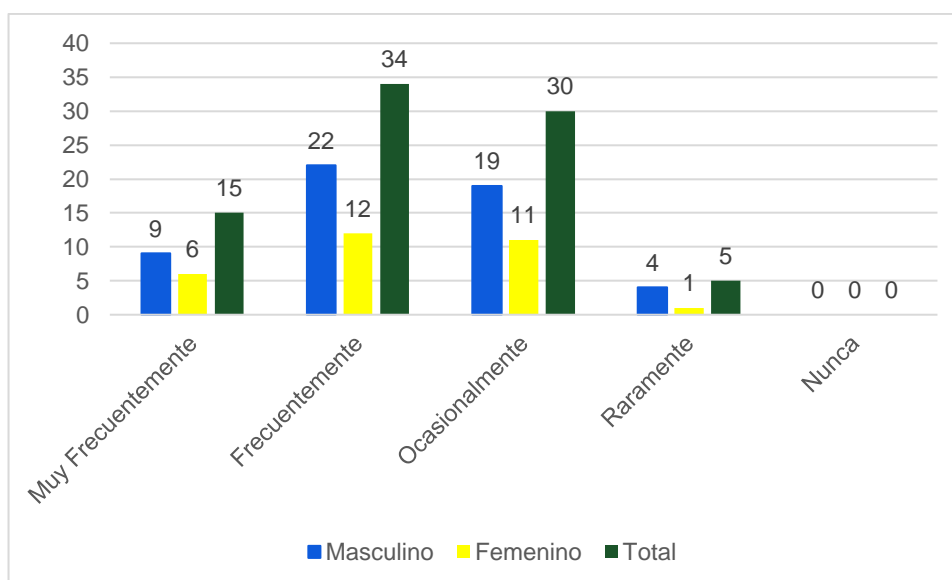
Frecuencia de identificación de servicios registrales virtuales que brinda la SUNARP.

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Frecuentemente	9	6	15	17%	20%	18%
Frecuentemente	22	12	34	41%	40%	40%
Ocasionalmente	19	11	30	35%	37%	36%
Raramente	4	1	5	7%	3%	6%
Nunca	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 5

Frecuencia de identificación de servicios registrales virtuales que brinda la SUNARP



El 40% de participantes indica que identifica frecuentemente los servicios registrales virtuales que brinda SUNARP, un 36% que ocasionalmente, un 18% que muy frecuentemente y un 6% que raramente.

Tabla 10

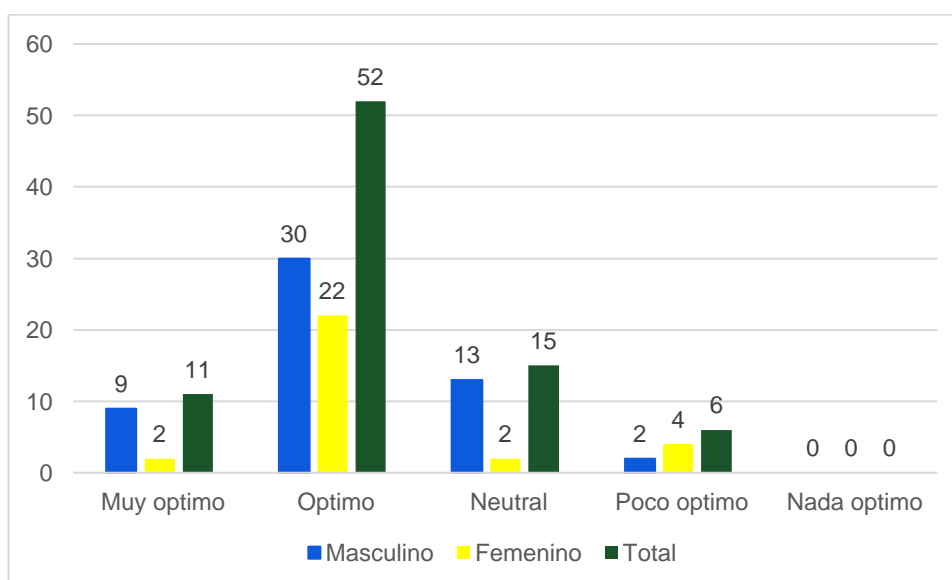
Presentación de la página web para el uso de servicios registrales virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy optimo	9	2	11	17%	7%	13%
Optimo	30	22	52	56%	73%	62%
Neutral	13	2	15	24%	7%	18%
Poco optimo	2	4	6	4%	13%	7%
Nada optimo	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 6

Presentación de la página web para el uso de servicios registrales virtuales



El 62% de participantes indica que la presentación de la página web para el uso de servicios registrales virtuales es óptima, 18% brinda una respuesta neutral, un 13 % que es muy optimo y un 7% que es poco óptimo.

Tabla 11

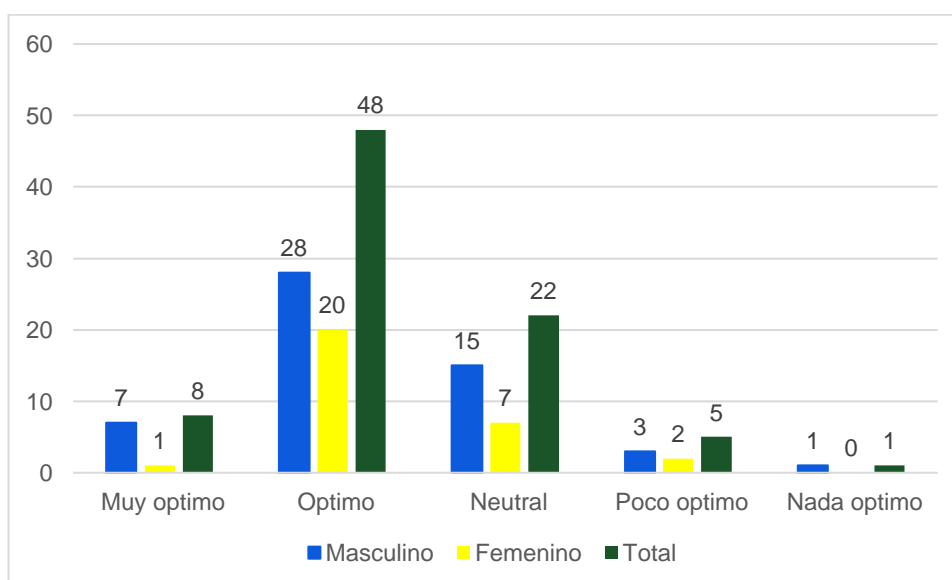
Ubicación de opciones para servicios registrales virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy optimo	7	1	8	13%	3%	10%
Optimo	28	20	48	52%	67%	57%
Neutral	15	7	22	28%	23%	26%
Poco optimo	3	2	5	6%	7%	6%
Nada optimo	1	0	1	2%	0%	1%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 7

Ubicación de opciones para servicios registrales virtuales



El 57% de participantes indica que la ubicación de opciones para el uso de servicios registrales virtuales es óptima, 26% brinda una respuesta neutral, un 10 % que es muy optimo, un 6% que es poco óptimo y un 1% que es nada óptimo.

Tabla 12

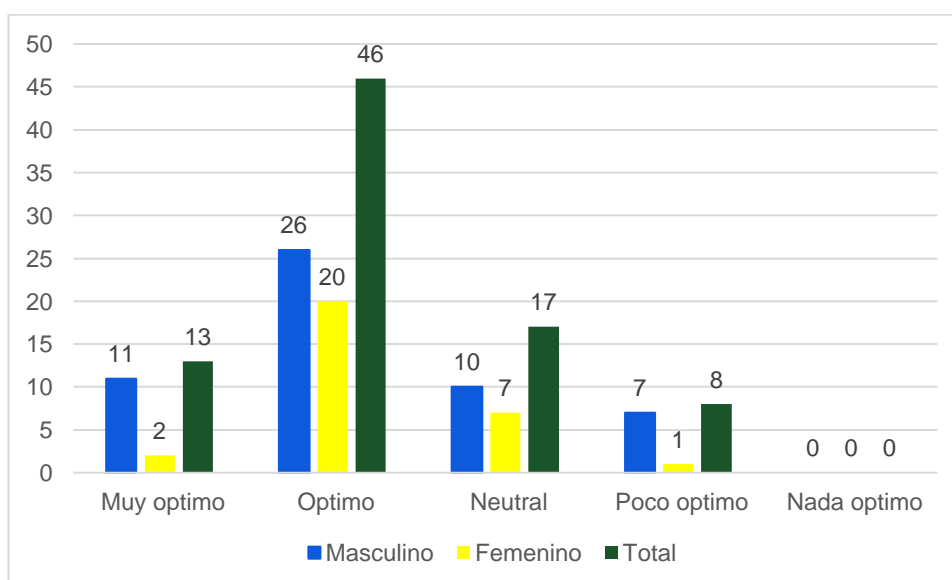
Facilidad de acceso sitio web

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy optimo	11	2	13	20%	7%	15%
Optimo	26	20	46	48%	67%	55%
Neutral	10	7	17	19%	23%	20%
Poco optimo	7	1	8	13%	3%	10%
Nada optimo	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 8

Facilidad de acceso sitio web



El 55% de participantes indica que la facilidad de acceso al sitio web para el uso de servicios registrales virtuales es óptima, 20% brinda una respuesta neutral, un 15 % que es muy optimo y un 10% que es poco óptimo.

Tabla 13

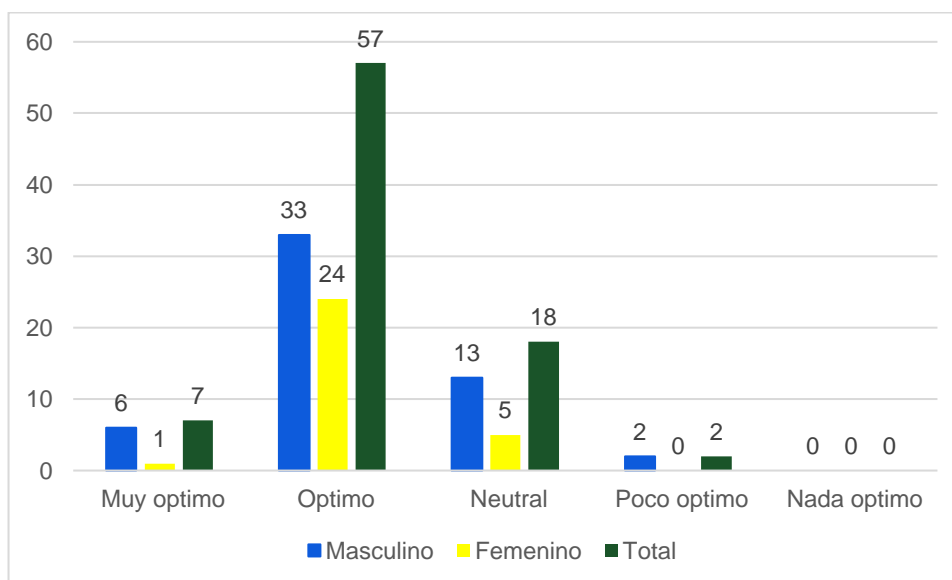
Contenido de la oferta de servicios registrales virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy optimo	6	1	7	11%	3%	8%
Optimo	33	24	57	61%	80%	68%
Neutral	13	5	18	24%	17%	21%
Poco optimo	2	0	2	4%	0%	2%
Nada optimo	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Tabla 14

Contenido de la oferta de servicios registrales virtuales



El 68% de participantes indica que la oferta de servicios registrales virtuales es óptima, 21% brinda una respuesta neutral, un 8 % que es muy optimista y un 2% que es poco óptima.

Tabla 15

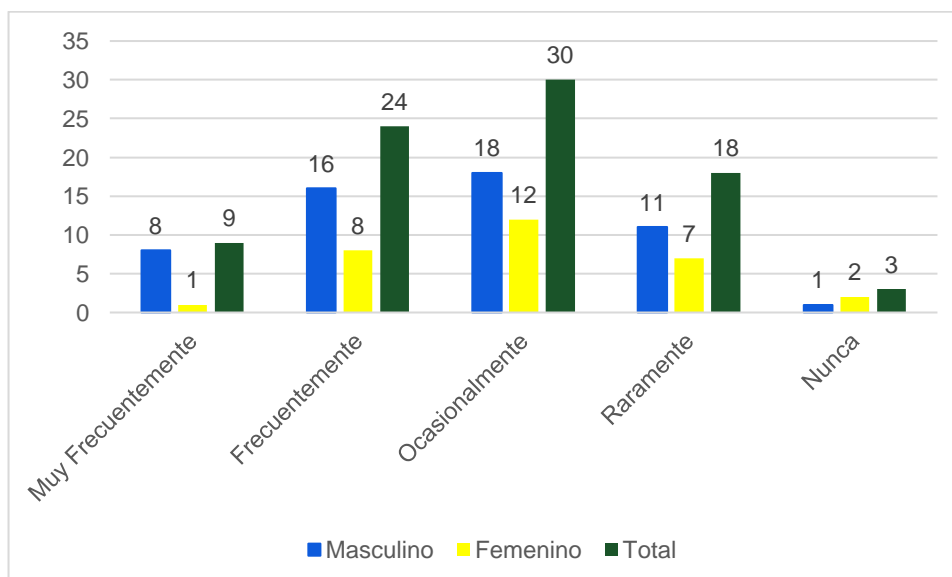
Desconocimiento en servicios virtuales limita su uso

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Frecuentemente	8	1	9	15%	3%	11%
Frecuentemente	16	8	24	30%	27%	29%
Ocasionalmente	18	12	30	33%	40%	36%
Raramente	11	7	18	20%	23%	21%
Nunca	1	2	3	2%	7%	4%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 9

Desconocimiento en servicios virtuales limita su uso



El 36% de participantes indica que ocasionalmente el desconocimiento en servicios registrales limita su uso, un 29% que este aspecto lo limita frecuentemente, 21% que raramente, un 11% que muy frecuentemente y un 4% que nunca.

Tabla 16

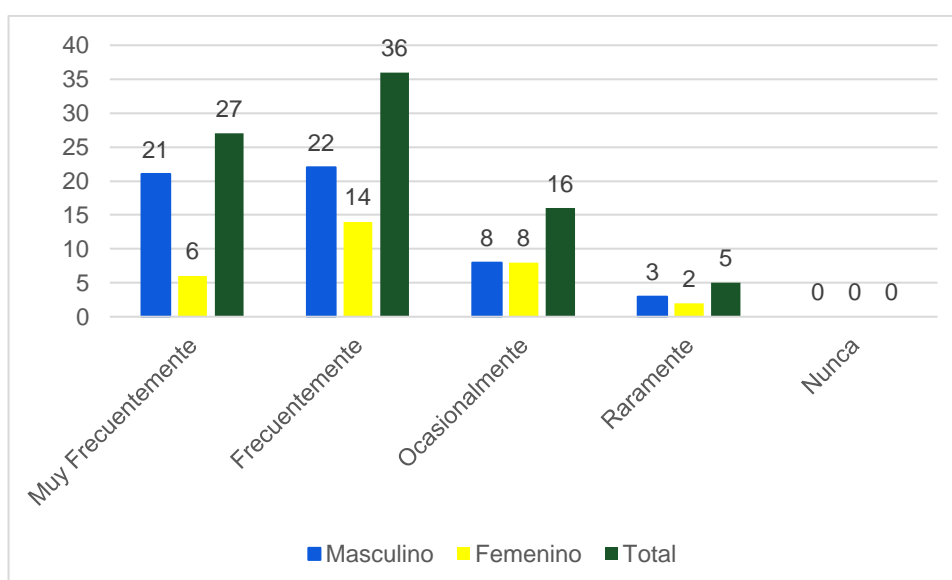
Calidad de internet limita el uso de servicios virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Frecuentemente	21	6	27	39%	20%	32%
Frecuentemente	22	14	36	41%	47%	43%
Ocasionalmente	8	8	16	15%	27%	19%
Raramente	3	2	5	6%	7%	6%
Nunca	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 10

Calidad de internet limita el uso de servicios virtuales



El 43% de participantes indica que frecuentemente el servicio de internet limita su uso de servicios registrales virtuales, un 32% que muy frecuentemente, un 19% que ocasionalmente y un 6% que este aspecto lo limita raramente.

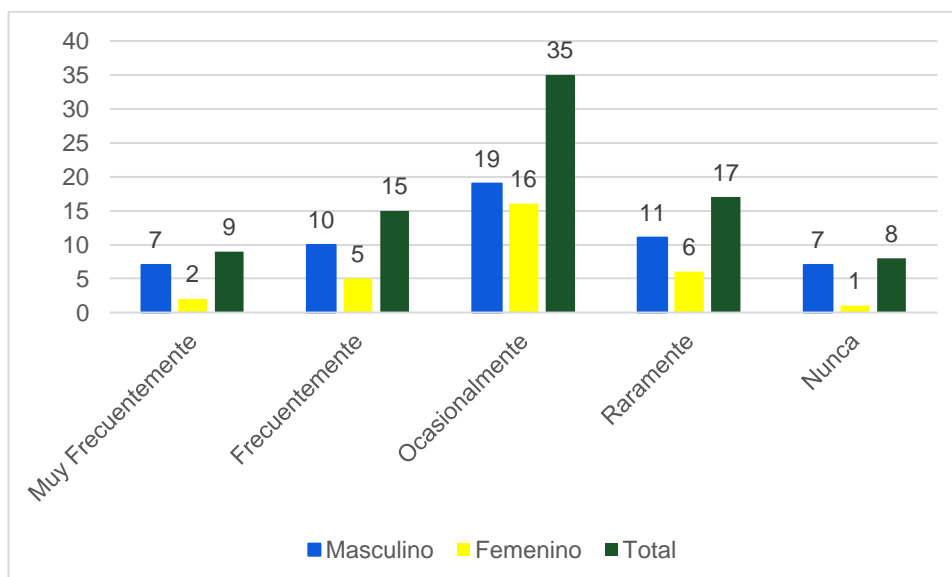
Tabla 17

Desconfianza en las plataformas web limita el uso de servicios virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Frecuentemente	7	2	9	13%	7%	11%
Frecuentemente	10	5	15	19%	17%	18%
Ocasionalmente	19	16	35	35%	53%	42%
Raramente	11	6	17	20%	20%	20%
Nunca	7	1	8	13%	3%	10%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 11 Desconfianza en las plataformas web limita el uso de servicios virtuales



El 42% de participantes indica que ocasionalmente la desconfianza en las plataformas web limita el uso de servicios virtuales registrales, un 20% que raramente, un 18% que frecuentemente, un 11% que muy frecuentemente y un 10% que nunca.

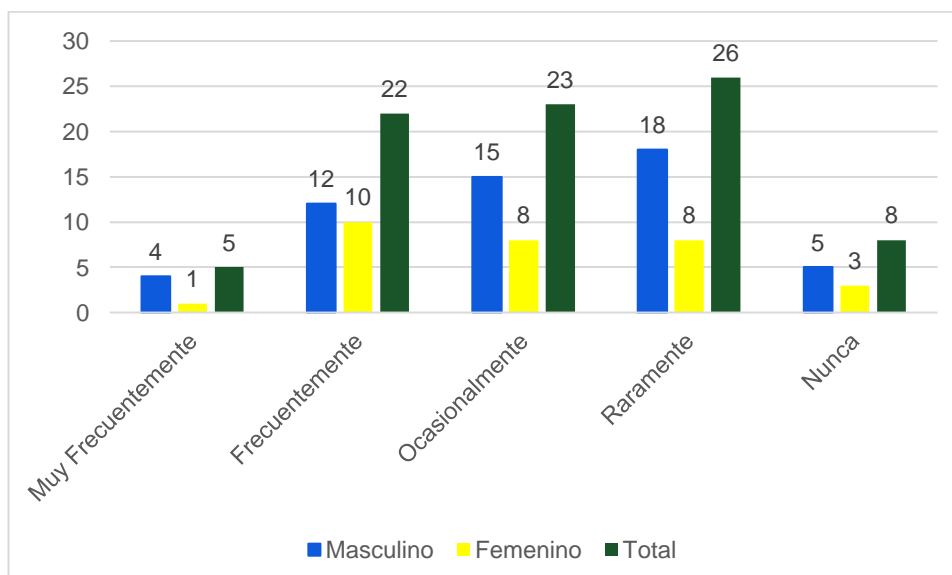
Tabla 18

Orientación sobre el uso de servicios virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Frecuentemente	4	1	5	7%	3%	6%
Frecuentemente	12	10	22	22%	33%	26%
Ocasionalmente	15	8	23	28%	27%	27%
Raramente	18	8	26	33%	27%	31%
Nunca	5	3	8	9%	10%	10%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 12 Orientación sobre el uso de servicios virtuales



El 31% de participantes indica que raramente recibe orientación sobre el uso de servicios virtuales, un 27% que ocasionalmente, un 26% que frecuentemente, un 10% que nunca y un 6% muy frecuentemente.

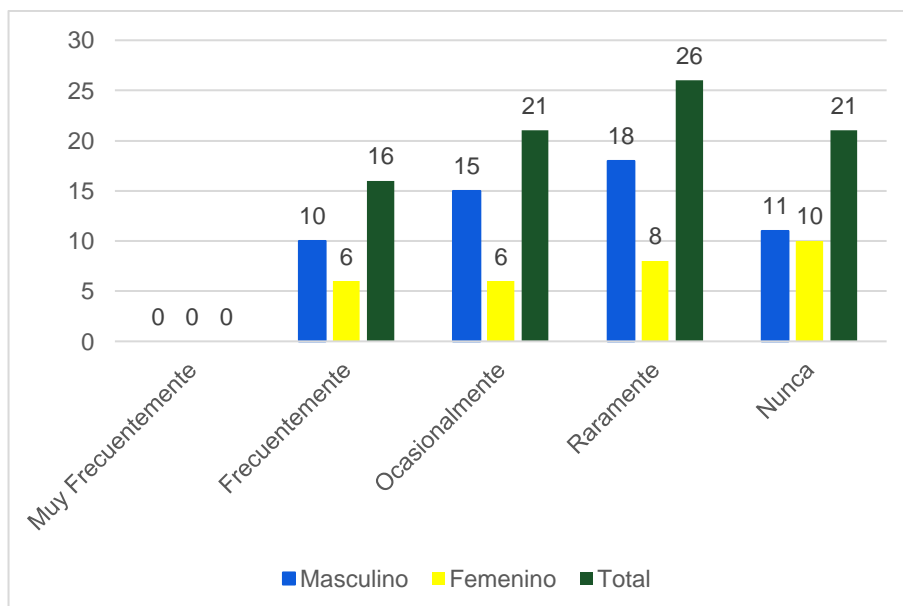
Tabla 19

Soporte técnico en el uso de servicios virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Frecuentemente	0	0	0	0%	0%	0%
Frecuentemente	10	6	16	19%	20%	19%
Ocasionalmente	15	6	21	28%	20%	25%
Raramente	18	8	26	33%	27%	31%
Nunca	11	10	21	20%	33%	25%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 13 Soporte técnico en el uso de servicios virtuales



El 31% de participantes indica que raramente recibe soporte técnico sobre el uso de servicios virtuales, un 25% que ocasionalmente, un 25% que nunca y un 19% que frecuentemente.

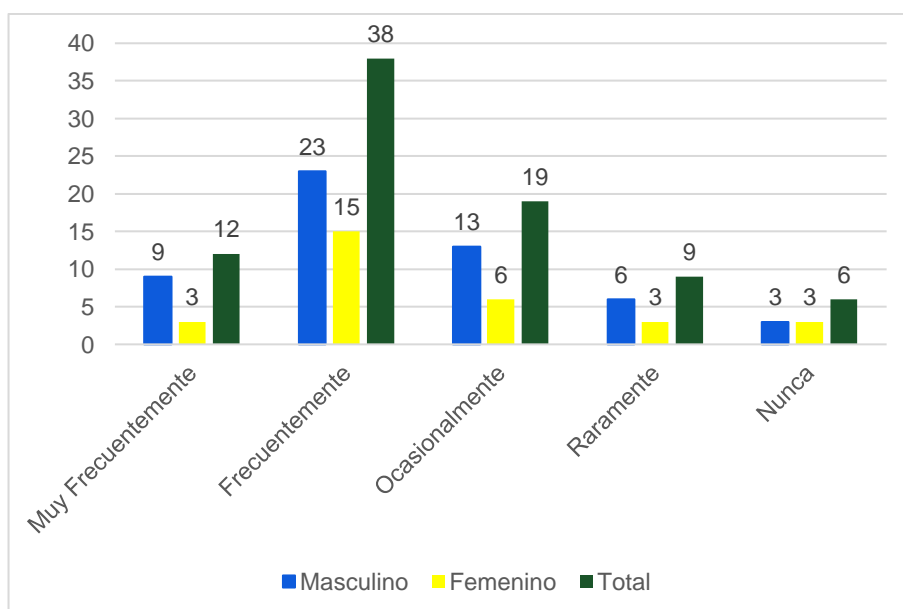
Tabla 20

Orientación y soporte sobre servicios registrales virtuales de Sunarp

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Frecuentemente	9	3	12	17%	10%	14%
Frecuentemente	23	15	38	43%	50%	45%
Ocasionalmente	13	6	19	24%	20%	23%
Raramente	6	3	9	11%	10%	11%
Nunca	3	3	6	6%	10%	7%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

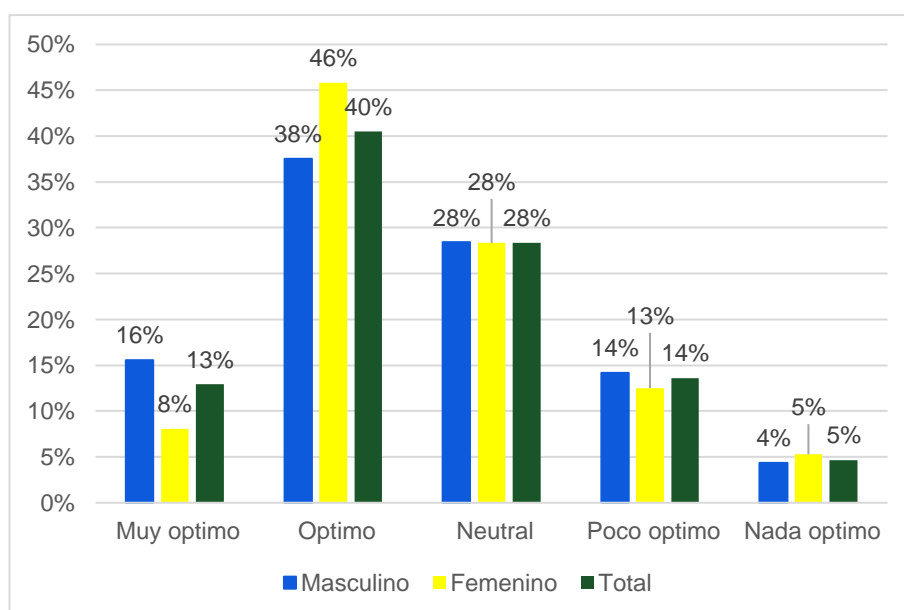
Figura 14 Orientación y soporte sobre servicios registrales virtuales de Sunarp



El 45% de participantes indica que frecuentemente recibe orientación y soporte sobre los servicios registrales virtuales por parte de la Sunarp, un 23% que ocasionalmente, un 14% que muy frecuentemente, un 11% que raramente y un 7% que nunca.

Figura 15

Presentación de servicios registrales virtuales



El 46% del promedio de participantes indica lo relacionado a la presentación y contenido, frecuencia de uso, limitaciones, orientación y soporte técnico es óptimo, un 28% presenta una respuesta neutral, un 14% que es poco optimo, un 13% que es muy optimo y un 5% que es nada óptimo.

4.3 Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022.

Tabla 21

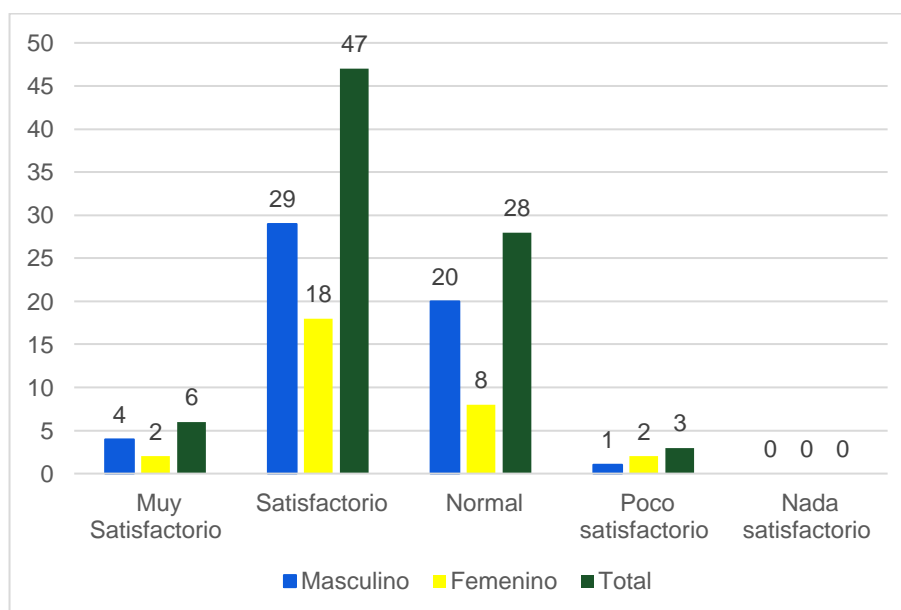
Satisfacción con relación a la calidad de la plataforma Sunarp

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Satisfactorio	4	2	6	7%	7%	7%
Satisfactorio	29	18	47	54%	60%	56%
Normal	20	8	28	37%	27%	33%
Poco satisfactorio	1	2	3	2%	7%	4%
Nada satisfactorio	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 16

Satisfacción con relación a la calidad de la plataforma Sunarp



El 56% de participantes señala un nivel satisfactorio con relación a la calidad de la plataforma virtual de Sunarp, un 33% considera un nivel normal, un 7% que es muy satisfactorio y un 4% que es poco satisfactorio.

Tabla 22

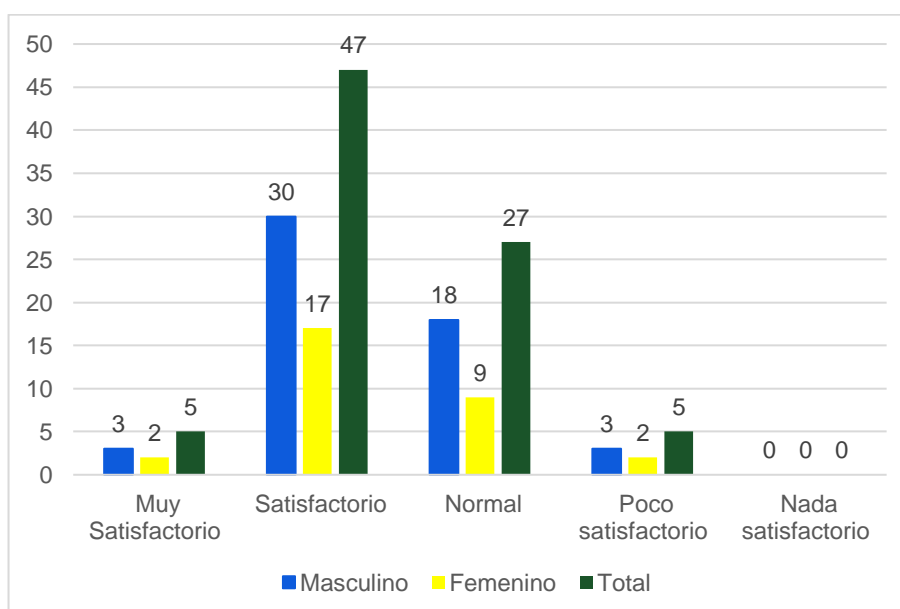
Satisfacción con relación a la calidad de los servicios virtuales Sunarp

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Satisfactorio	3	2	5	6%	7%	6%
Satisfactorio	30	17	47	56%	57%	56%
Normal	18	9	27	33%	30%	32%
Poco satisfactorio	3	2	5	6%	7%	6%
Nada satisfactorio	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 17

Satisfacción con relación a la calidad de los servicios virtuales Sunarp



El 56% de participantes señala un nivel satisfactorio con relación a la calidad de los servicios virtuales de Sunarp, un 32% considera un nivel normal, un 6% que es muy satisfactorio y un 6% que es poco satisfactorio.

Tabla 23

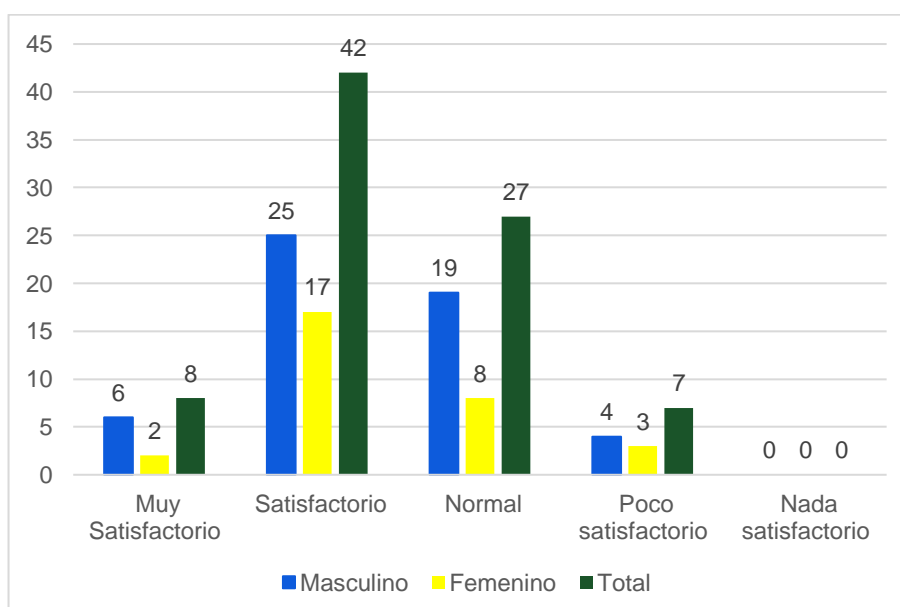
Satisfacción con relación a la oportunidad del servicio virtual (necesidades y tiempo)

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Satisfactorio	6	2	8	11%	7%	10%
Satisfactorio	25	17	42	46%	57%	50%
Normal	19	8	27	35%	27%	32%
Poco satisfactorio	4	3	7	7%	10%	8%
Nada satisfactorio	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 18

Satisfacción con relación a la oportunidad del servicio virtual (necesidades y tiempo)



El 50% de participantes señala un nivel satisfactorio con relación a la oportunidad del servicio virtual para cubrir sus necesidades y disponibilidad de tiempo, un 32% considera un nivel normal, un 10% que es muy satisfactorio y un 8% que es poco satisfactorio.

Tabla 24

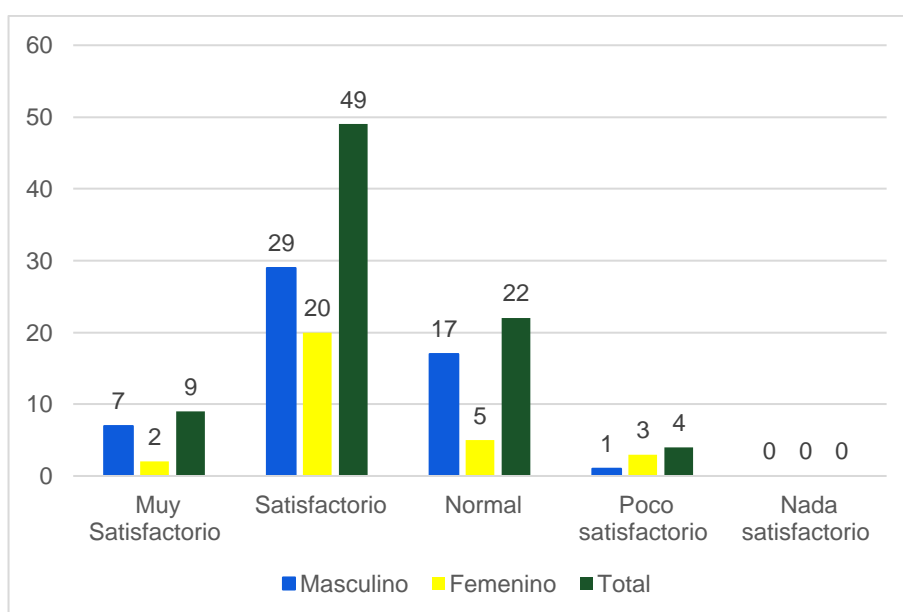
Satisfacción con relación a la seguridad de servicios registrales virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Satisfactorio	7	2	9	13%	7%	11%
Satisfactorio	29	20	49	54%	67%	58%
Normal	17	5	22	31%	17%	26%
Poco satisfactorio	1	3	4	2%	10%	5%
Nada satisfactorio	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 19

Satisfacción con relación a la seguridad de servicios registrales virtuales



El 58% de participantes señala un nivel satisfactorio con relación a la seguridad de la información que brindan los servicios registrales virtuales, un 26% considera un nivel normal, un 11% que es muy satisfactorio y un 5% que es poco satisfactorio.

Tabla 25

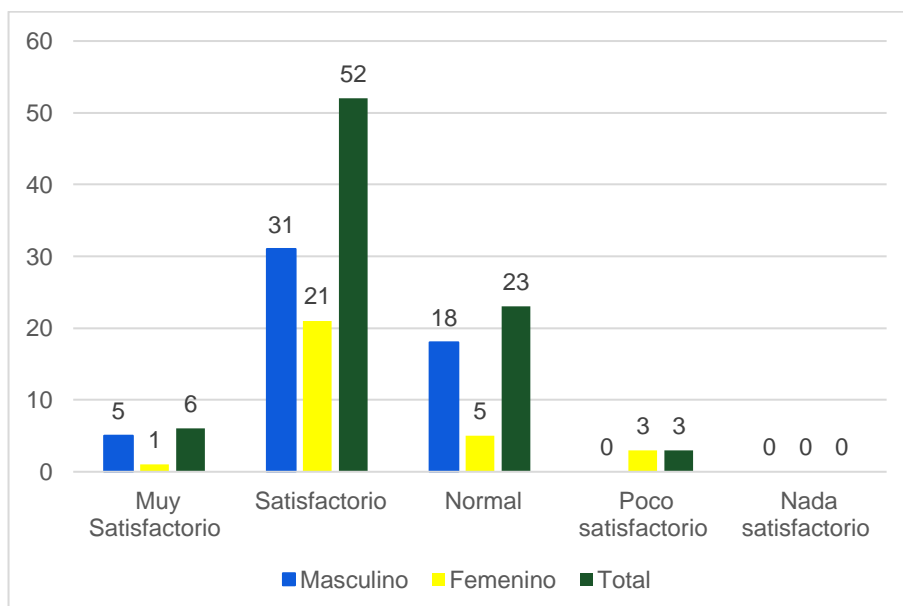
Satisfacción con relación a la importancia de los servicios registrales virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Satisfactorio	5	1	6	9%	3%	7%
Satisfactorio	31	21	52	57%	70%	62%
Normal	18	5	23	33%	17%	27%
Poco satisfactorio	0	3	3	0%	10%	4%
Nada satisfactorio	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 20

Satisfacción con relación a la importancia de los servicios registrales virtuales



El 62% de participantes señala un nivel satisfactorio con relación a la importancia de los servicios registrales virtuales, un 27% considera un nivel normal, un 7% que es muy satisfactorio y un 4% que es poco satisfactorio.

Tabla 26

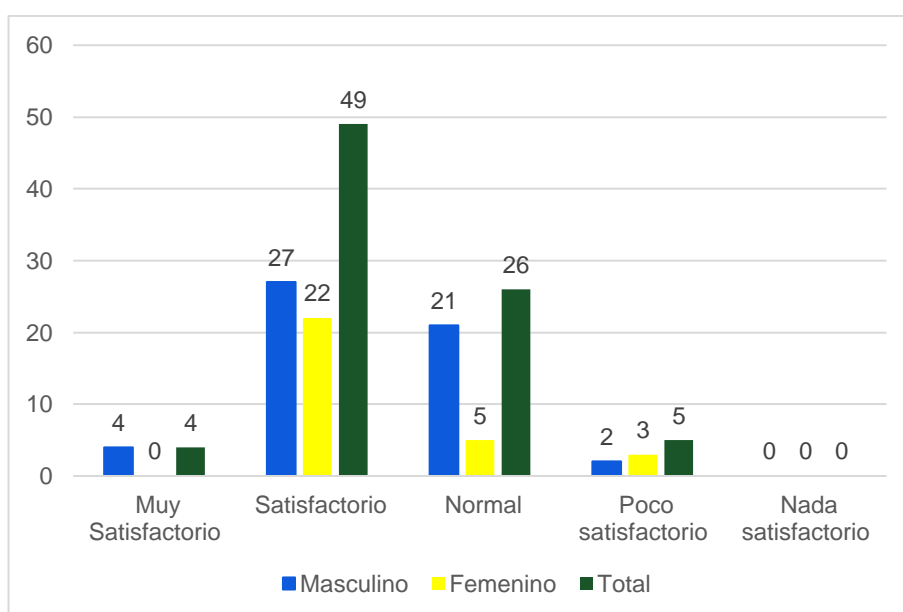
Satisfacción con relación a la practicidad y facilidad de los servicios virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Satisfactorio	4	0	4	7%	0%	5%
Satisfactorio	27	22	49	50%	73%	58%
Normal	21	5	26	39%	17%	31%
Poco satisfactorio	2	3	5	4%	10%	6%
Nada satisfactorio	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 21

Satisfacción con relación a la practicidad y facilidad de los servicios virtuales



El 58% de participantes señala un nivel satisfactorio con relación a la practicidad y facilidad de los servicios registrales virtuales, un 31% considera un nivel normal, un 6% que es poco satisfactorio y un 5% que es muy satisfactorio.

Tabla 27

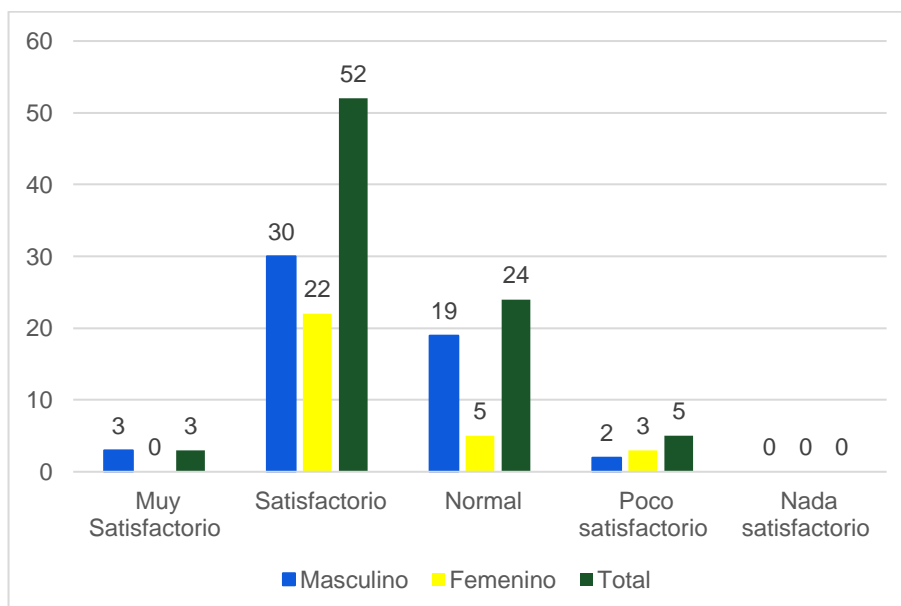
Satisfacción con relación con la confiabilidad del público de los servicios registrales virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Satisfactorio	3	0	3	6%	0%	4%
Satisfactorio	30	22	52	56%	73%	62%
Normal	19	5	24	35%	17%	29%
Poco satisfactorio	2	3	5	4%	10%	6%
Nada satisfactorio	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 22

Satisfacción con relación con la confiabilidad del público de los servicios registrales virtuales



El 62% de participantes señala un nivel satisfactorio con relación a la confiabilidad del público hacia los servicios registrales virtuales, un 29% considera un nivel normal, un 6% que es poco satisfactorio y un 4% que es muy satisfactorio.

Tabla 28

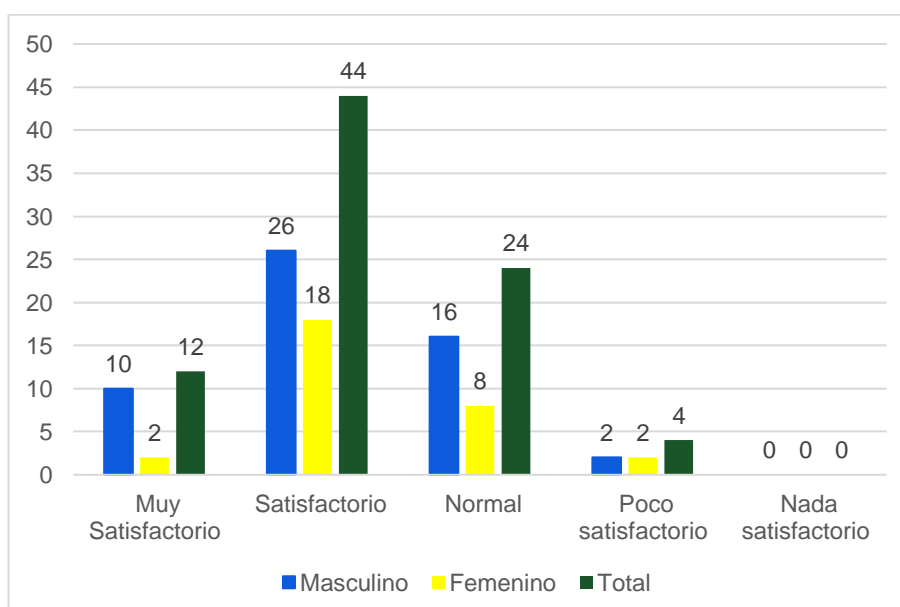
Satisfacción con relación a la modernidad e innovación de los servicios registrales virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Satisfactorio	10	2	12	19%	7%	14%
Satisfactorio	26	18	44	48%	60%	52%
Normal	16	8	24	30%	27%	29%
Poco satisfactorio	2	2	4	4%	7%	5%
Nada satisfactorio	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 23

Satisfacción con relación a la modernidad e innovación de los servicios registrales virtuales



El 62% de participantes señala un nivel satisfactorio con relación a la confiabilidad del público hacia los servicios registrales virtuales, un 29% considera un nivel normal, un 6% que es poco satisfactorio y un 4% que es muy satisfactorio.

Tabla 29

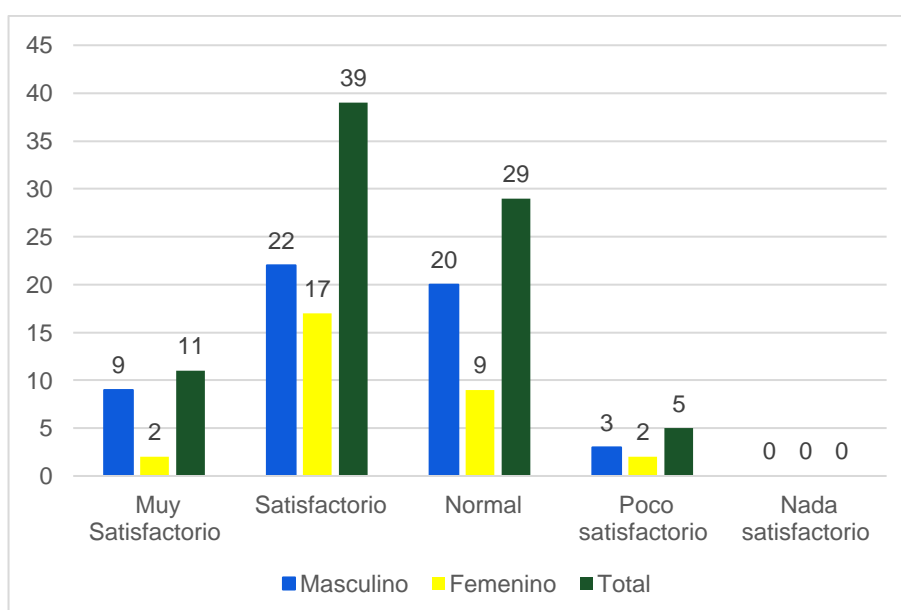
Satisfacción con relación a la posibilidad de acudir en cualquier momento a la plataforma virtual

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Satisfactorio	9	2	11	17%	7%	13%
Satisfactorio	22	17	39	41%	57%	46%
Normal	20	9	29	37%	30%	35%
Poco satisfactorio	3	2	5	6%	7%	6%
Nada satisfactorio	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 24

Satisfacción con relación a la posibilidad de acudir en cualquier momento a la plataforma virtual



El 46% de participantes señala un nivel satisfactorio con relación a la posibilidad de acudir en cualquier momento a la plataforma virtual, un 35% considera un nivel normal, un 13% que es muy satisfactorio y un 6% que es poco satisfactorio.

Tabla 30

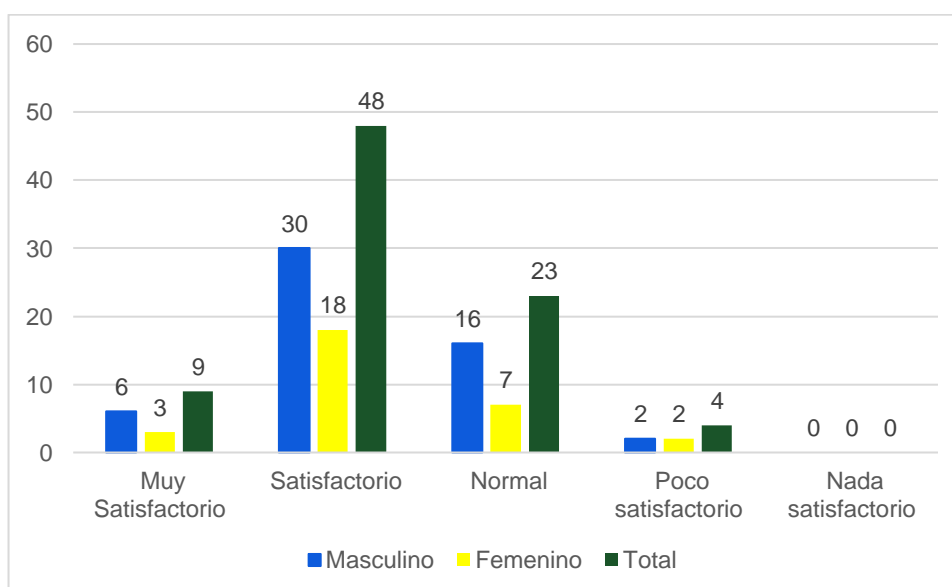
Satisfacción con relación a la posibilidad de recomendar el uso a terceros

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Satisfactorio	6	3	9	11%	10%	11%
Satisfactorio	30	18	48	56%	60%	57%
Normal	16	7	23	30%	23%	27%
Poco satisfactorio	2	2	4	4%	7%	5%
Nada satisfactorio	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 25

Satisfacción con relación a la posibilidad de recomendar el uso a terceros



El 57% de participantes señala un nivel satisfactorio con relación a la posibilidad de recomendar el uso de servicios virtuales a terceros, un 27% considera un nivel normal, un 11% que es muy satisfactorio y un 5% que es poco satisfactorio.

Tabla 31

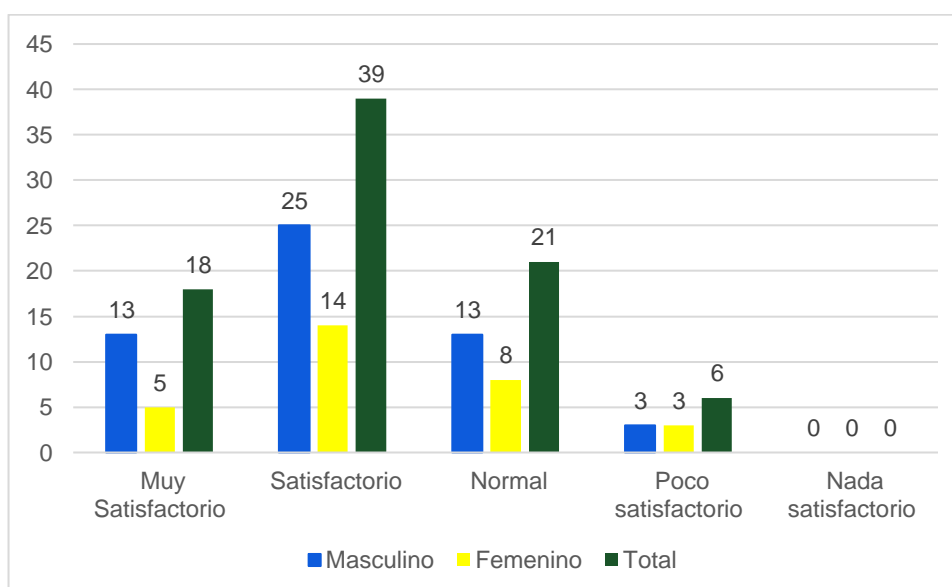
Satisfacción con relación al ahorro de tiempo y dinero que generan los servicios registrales virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Satisfactorio	13	5	18	24%	17%	21%
Satisfactorio	25	14	39	46%	47%	46%
Normal	13	8	21	24%	27%	25%
Poco satisfactorio	3	3	6	6%	10%	7%
Nada satisfactorio	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 26

Satisfacción con relación al ahorro de tiempo y dinero que generan los servicios registrales virtuales



El 46% de participantes señala un nivel satisfactorio con relación al ahorro de tiempo y dinero que generan los servicios registrales virtuales, un 25% considera un nivel normal, un 21% que es muy satisfactorio y un 7% que es poco satisfactorio.

Tabla 32

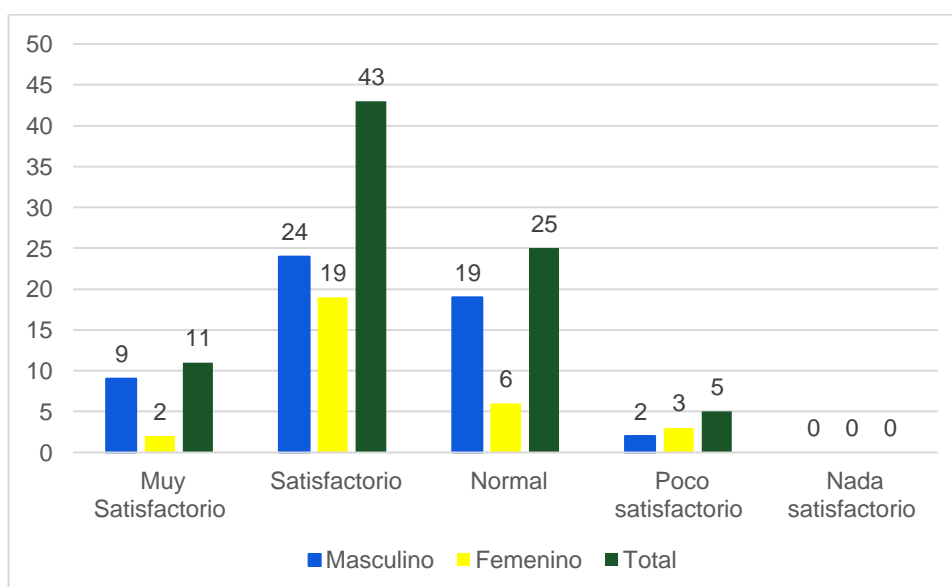
Satisfacción con relación a la comodidad que brinda al usuario los servicios registrales virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Satisfactorio	9	2	11	17%	7%	13%
Satisfactorio	24	19	43	44%	63%	51%
Normal	19	6	25	35%	20%	30%
Poco satisfactorio	2	3	5	4%	10%	6%
Nada satisfactorio	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 27

Satisfacción con relación a la comodidad que brinda al usuario los servicios registrales virtuales



El 51% de participantes señala un nivel satisfactorio con relación a la comodidad que brinda al usuario los servicios registrales virtuales, un 30% considera un nivel normal, un 13% que es muy satisfactorio y un 6% que es poco satisfactorio.

Tabla 33

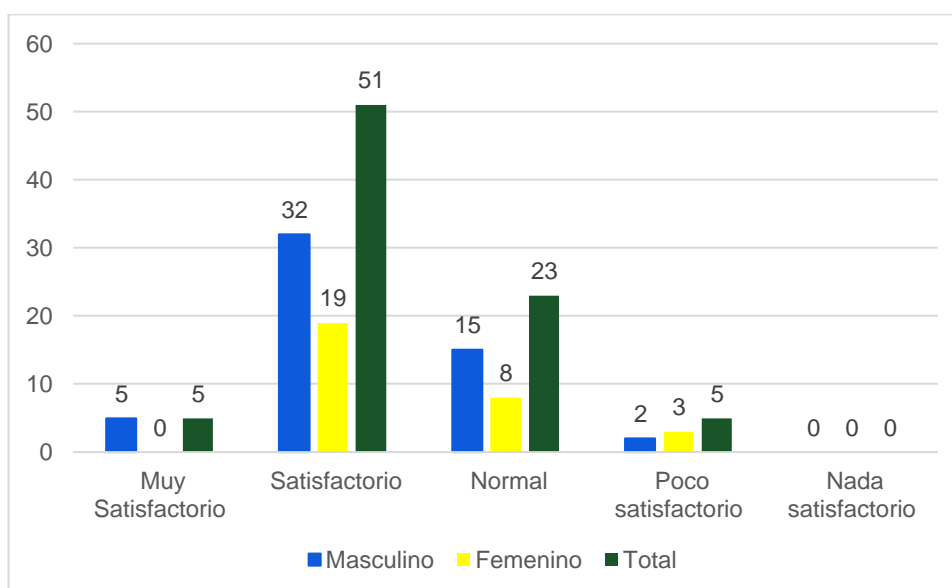
satisfacción con relación a la seguridad personal al ciudadano (uso de información y pagos) que brindan los servicios registrales virtuales

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Satisfactorio	5	0	5	9%	0%	6%
Satisfactorio	32	19	51	59%	63%	61%
Normal	15	8	23	28%	27%	27%
Poco satisfactorio	2	3	5	4%	10%	6%
Nada satisfactorio	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 28

Satisfacción con relación a la seguridad personal al ciudadano (uso de información y pagos) que brindan los servicios registrales virtuales



El 61% de participantes señala un nivel satisfactorio con relación a la seguridad personal al ciudadano en el uso de información y pagos que brindan los servicios registrales virtuales, un 27% considera un nivel normal, un 6% que es muy satisfactorio y un 6% que es poco satisfactorio.

Tabla 34

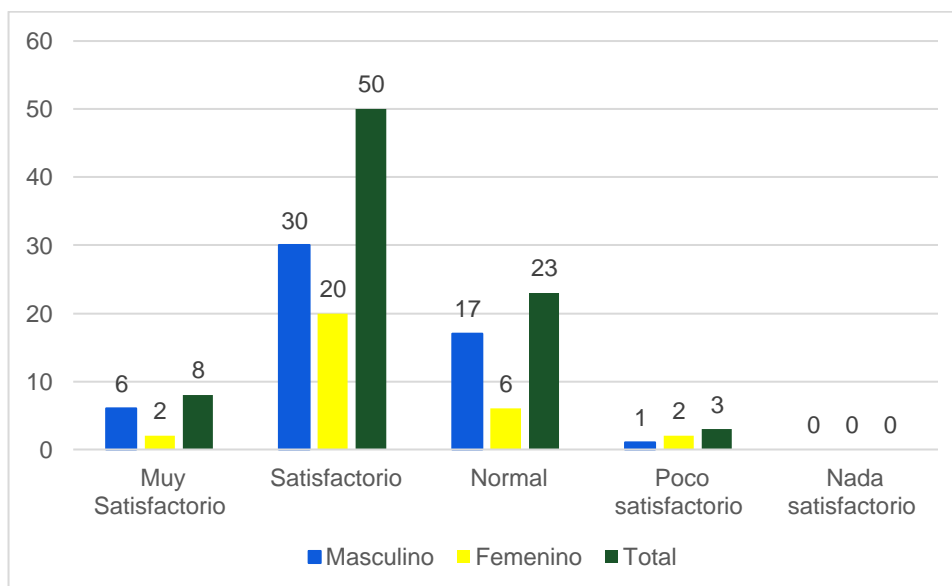
Satisfacción con relación a la contribución de los servicios registrales virtuales al acceso a información registral

Categoría	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Muy Satisfactorio	6	2	8	11%	7%	10%
Satisfactorio	30	20	50	56%	67%	60%
Normal	17	6	23	31%	20%	27%
Poco satisfactorio	1	2	3	2%	7%	4%
Nada satisfactorio	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	54	30	84	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 29

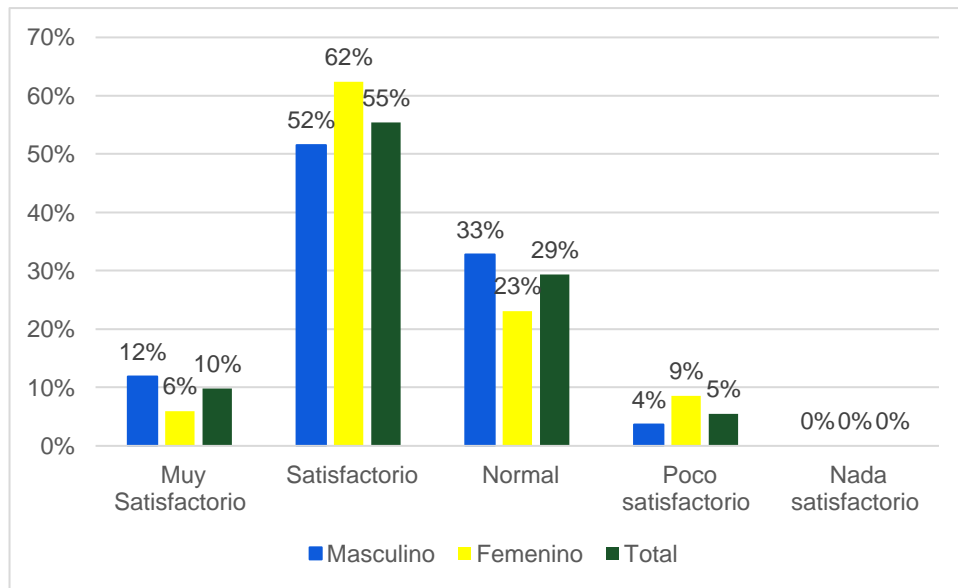
Satisfacción con relación a la contribución de los servicios registrales virtuales al acceso a información registral



El 60% de participantes señala un nivel satisfactorio con relación a la contribución de los servicios registrales virtuales al acceso a información registral, un 27% considera un nivel normal, un 10% que es muy satisfactorio y un 4% que es poco satisfactorio.

Figura 30

Satisfacción de los servicios registrales virtuales



El 55% del promedio de participantes indica lo relacionado a la calidad del servicio, al valor percibido, a la confianza, expectativa y beneficios del servicio que considera que es satisfactorio, un 29% presenta un nivel normal, un 10% encuentra un nivel muy satisfactorio y un 5% poco satisfactorio.

4.4 Determinar la relación que existe entre los servicios registrales virtuales y la satisfacción de los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022.

4.4.1 Prueba de Normalidad

Tabla 35

Prueba de Normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Servicios Registrales Virtuales	0.073	84	0.200
Satisfacción de usuarios	0.130	84	0.001

Fuente: Análisis estadístico programa SPSS V25.

Al aplicar la prueba estadística de normalidad de Kolmogorov-Smirnov con una muestra mayor a 50 individuos, se obtiene un nivel de significancia para el variable servicios registrales virtuales de 0.200 y para el variable Satisfacción de usuarios una significancia de 0.001, la primera mayor a 0.05 por lo que se identifica una distribución normal y la segunda menor a 0.05 con una distribución anormal, lo que permite utilizar para el análisis de correlación de variables el Rho de Spearman por ser una medida no paramétrica entre variables.

4.4.2 Análisis de correlación

Tabla 36

Correlación de variables

		Correlaciones	
		Gasto Infraestructura Educativa Loreto	Gasto Infraestructura Educativa Nacional
Servicios Registrales Virtuales	Correlación de Spearman	1	,527
	Sig. (bilateral)		,000
	N	84	84
	Correlación de Pearson	,527	1
Satisfacción de usuarios	Sig. (bilateral)	,000	
	N	84	84

Fuente: Análisis estadístico programa SPSS V25.

Analizando los resultados obtenidos en el análisis de correlación en el Rho de Spearman se observa que la significancia obtiene un valor de $p= 0.00$ lo cual es menor a 0.05 en consecuencia se acepta la hipótesis general identificando que estadísticamente existe relación significativa moderada y positiva entre los servicios registrales virtuales y la satisfacción de los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022, con un coeficiente de correlación 0.527.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los servicios registrales virtuales son una alternativa importante en la actualidad dentro de una política agresiva de modernización de la gestión gubernamental el estudio analiza la relación entre los servicios registrales virtuales y la satisfacción de los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, identificando que se acepta la hipótesis general planteada considerando que identifica un coeficiente de correlación de Rh de Spearman de 0.527, con una significancia de 0.000, por lo cual existe una relación significativa moderada y positiva entre los servicios registrales virtuales y la satisfacción de los usuarios.

Confrontando los resultados con el estudio de Tejada (2020) se identifica que el investigador concluye que existe relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario, resultado similar al estudio, de igual forma con la investigación de García (2019) el que concluye que la calidad de servicio, la fiabilidad, seguridad entre otros aspectos del servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario dato semejante a lo identificado en el estudio.

Como dato interesante se identifica que los servicios registrales virtuales fueron usados en mayor frecuencia por el género femenino con 64% de representación y el género masculino con un 36%, que el grupo etario que más lo utiliza es el comprendido entre los 29 a 38 años con una representatividad del 61%, que el nivel predominante de instrucción en los usuarios es el nivel superior con un 98% de representación, sin embargo, el 48% de usuarios señala que utiliza ocasionalmente los servicios virtuales, seguido de un 24% que lo hace frecuentemente, un 17% que lo hace muy frecuentemente y un 12% que lo hace raramente.

Los servicios registrales virtuales bajo la percepción de los usuarios seleccionados de forma aleatoria presentan características en niveles óptimos como que el 58% de usuario identifica muy frecuente y frecuentemente los servicios registrales virtuales ofertados por Sunarp, que 75% considera que la

presentación de la página web es muy optima y optima, que el 67% considera que la ubicación de opciones de servicios registrales virtuales en la web se presenta en una manera muy optima y optima, que el 70% considera que el contenido brindado en el sitio web presenta un nivel de facilidad para el acceso muy optimo y optimo, que 76% percibe que los servicios registrales virtuales contienen una oferta de opciones de manera muy optima y óptima.

Sobre las limitaciones para el uso de servicios virtuales el 39% de participantes señala que el desconocimiento en servicios virtuales limita su uso muy frecuentemente y frecuentemente con un 61% que le afecta ocasionalmente, raramente o nunca, que el 75% considera que la calidad de internet limita el uso de servicios virtuales de manera muy frecuente y frecuentemente y un 29% que la desconfianza en las plataformas web limita su uso con un 71% de usuarios que se ven limitados ocasional, raramente o nunca por este aspecto, deduciendo que el servicios de internet es la limitación más considerable.

Con relación a la orientación y soporte técnico recibido el 32% de usuarios señala que recibió orientación muy frecuentemente y frecuentemente y un 27% que lo recibió ocasionalmente y un 41% que raramente o nunca, que un 19% recibió soporte técnico muy frecuentemente y frecuentemente un 25% que lo recibió ocasionalmente y un 56% que lo recibido raramente o nunca, con relación a que si considera que la entidad brindar orientación y soporte sobre servicios registrales virtuales el 60% considera que se realiza muy frecuentemente y frecuentemente y un 40% que se realiza ocasionalmente, raramente o nunca, de los resultados identificados se deduce que es pertinente fortaleces las acciones de orientación y soporte sobre este servicio.

Confrontando los resultados con el estudio de Bustamante (2021) el cual concluye que el 55.1% de usuarios considera al servicio virtual como malo en cuanto a su atención, calidad valor percibido y confianza resultado que difiero a lo identificado en el estudio el cual obtiene que el servicio registral virtual presenta características optimas en un 53% de usuarios.

Los servicios registrales virtuales bajo la percepción de los usuarios seleccionados de forma aleatoria presentan un nivel satisfactorio con relación a la calidad del servicio de la plataforma web el 63% de participantes presenta un nivel muy satisfactorio y satisfactorio, un 62% considera entre muy satisfactoria y satisfactoria la calidad de los servicios virtuales y 60% considera de calidad la oportunidad para satisfacer sus necesidades y disponibilidad de tiempo en el nivel muy satisfactorio y satisfactorio.

En cuanto al valor percibido con relación a la seguridad que brinda el uso de servicios virtuales registrales y a su importancia un 69% de usuarios considera un nivel muy satisfactorio y satisfactorio, y un 63% considera que la practicidad y facilidad del servicio es muy satisfactoria y satisfactoria, presentándose en este indicador en promedio un 33% de usuarios que no manifiestan indicadores de satisfacción positivos deben tomar atención a ese segmento.

Con relación a la confianza y expectativa presenta como resultados que el 65% de participantes considera que la confiabilidad hacia el servicio virtual es muy satisfactoria y satisfactoria, que la modernidad se percibe en un 67% con indicadores positivos de satisfacción, que el 60% considera satisfactoria que el servicio virtual permite la posibilidad de acudir a él en cualquier momento, y que 68% cuenta con un nivel de satisfacción que le permite recomendar el servicio a un tercero.

El indicador beneficios del servicio obtiene como principales resultados, que el 68% de usuarios considera muy satisfactorio y satisfactorio el ahorro de tiempo y dinero que brinda el servicio, un 64% considera en niveles de satisfacción la comodidad del servicio, un 67% considera satisfactorio y muy satisfactorio que la seguridad que brinda los medios de pago y la veracidad de la información del servicio y un 69% considera muy satisfactorio y satisfactorio la contribución que brinda el servicios virtual al acceso de la información registral dentro de una función del estado peruano.

Con relación a la variable satisfacción en promedio el 65% se encuentra satisfecho con el servicio y un 29% considera una satisfacción normal que

podrá representa inseguridad hacia el servicio y un 5% no se encuentra poco satisfecho con el servicio.

Confrontando con el estudio de Vargas (2020) el cual identifica que la satisfacción de los usuarios percibida es baja sobre los servicios registrales lo cual difiere a los resultados identificados por el investigador en el cual un 65% de participantes considera al servicio satisfactorio, dato similar al estudio de García (2019) el cual concluye que el nivel de satisfacción del usuario es predominantemente alto resultado que se asemeja al resultado hallado.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

La atención virtual se constituye como un reto y una necesidad para la gestión gubernamental por su comprobada contribución a la reducción de costos, a la agilidad de procesos, a una atención permanente, al incremento de la producción laboral, permitiendo cubrir necesidades con eficiencia y eficacia sin límite de fronteras lo cual genera un valor al usuario del servicio y una mejor percepción de las entidades públicas al ciudadano, los resultados obtenidos permiten formular una propuesta para mantener los indicadores positivos y mejorar aquellos aspectos que presentan una presentación contraria en los usuarios la se menciona a continuación:

1. Informar a las máximas autoridades de la zona registral IV Sede Iquitos de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos los resultados del estudio a fin de que consideren la información para fines de toma de decisiones.
2. Proponer al área competente que implemente estrategias de difusión de los servicios virtuales registrales en los distintos ámbitos sociales, universidades, instituciones públicas, medios de comunicación a fin de socializar los beneficios e importancia del servicio ofertado.
3. Proponer la realización de charlas y talleres sobre el uso de servicios registrales virtuales a los potenciales usuarios con el propósito de facilitar su uso e incrementar los servicios virtuales llegando más ciudadanos.
4. Fortalecer las estrategias para mejorar la satisfacción del usuario con relación a la orientación y soporte técnico para el uso de servicios registrales virtuales, como podría ser videos, folletos, simuladores, etc. A fin de aprovechar los beneficios que brinda este tipo de servicios
5. Proponer la evaluación y optimización de la presentación de la plataforma virtual, para facilitar su uso y permitir el acceso oportuno de mayor número de usuarios a mejorando el cumplimiento de metas en favor de la sociedad en general.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

1. El servicio registral virtual en los usuarios de la zona registral IV presenta características óptimas con relación a la Frecuencia de uso, Presentación y contenido, Limitaciones, Orientación y soporte técnico en el 53% de los participantes.
2. El 65% de usuario considera muy satisfactorio o satisfactorio el servicio registral virtual considerando aspectos como calidad del servicio, valor percibido, confianza, expectativa y beneficios del servicio.
3. Los servicios registrales virtuales y la satisfacción de los usuarios de la zona registral IV con sede en la ciudad de Iquitos presentan una relación significativa moderada y positiva.
4. La oferta de servicios virtuales es el aspecto más óptimo con un indicador del 76% de los participantes y el soporte técnico el que menos se percibe con solo el 19% de usuarios.
5. La seguridad, importancia y contribución del servicio al servicio registral presentan los índices de satisfacción más altos con 69%, siendo la oportunidad y la calidad el aspecto más bajo con 60% y 62% respectivamente.
6. La calidad del servicio de internet es la limitación de uso más representativa en el 75% de los participantes, siendo el desconocimiento y la desconfianza en la plataforma web aspectos menos representativos en un 39% y 29% respectivamente.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

1. Fortalecer los aspectos que presenta indicadores positivos en la mayoría de usuario y mejorar aquellos que presentan un porcentaje de usuario con características poco óptimas mediante la evaluación, evolución y orientación del servicio por parte de la entidad.
2. Mantener indicadores altos de satisfacción del servicio virtual considerando mejorar continuamente la calidad, el valor percibido, confianza, expectativa y beneficios del servicio.
3. Desarrollar otros estudios que permitan evaluar la relación causa efecto de las variables servicios registrales virtuales y satisfacción de los usuarios, con la extensión del análisis a una población mayor de la zona registral IV.
4. Incrementar la oferta de opciones del servicio virtual registral y desarrollar acciones de soporte técnico a los usuarios con mayor frecuencia atendiendo su expectativa.
5. Garantizar la seguridad y propiciar la percepción de la importancia y contribución del servicio de manera positiva, contribuyendo a mejorar constantemente la oportunidad y la calidad del servicio al usuario ofertado.
6. Tomar en cuenta que la calidad del servicio de internet genera limitaciones de uso por lo que los funcionarios de Sunarp deben considera este aspecto a fin de gestionar un mejor servicio a la zona como una demanda imprescindible dentro de la política de estado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, M., Chomali, E., Suniaga, J., Núñez, G., Jordán, V., Rojas, F., ... & Jung, J. (2020). Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19.
- Arrué, J. L. (2014). Análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina Descentralizada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014.
- Begoña, O. (01 de noviembre de 2019). aboutespanol. Obtenido de <https://www.aboutespanol.com/que-es-una-pagina-web-3202308>
- BCRA. (2021). Banco Central de la República Argentina. Obtenido de ¿Qué es el ahorro?: <http://www.bcra.gov.ar/BCRAyVos/Aprendiendo-a-ahorrar-que-es-el-ahorro.asp>
- Bustamante, I. (2021). La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56858>
- Campos, Y. (2013). Estudio de caso: modernización del Sistema Nacional de los Registros Públicos: factores que permitieron la incorporación de una política pública de utilización de tecnologías de información y comunicación en el servicio público registral. [Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4871>
- Calleja, A. (29 de diciembre de 2020). Woko. Obtenido de La importancia de la experiencia de usuario: <https://woko.agency/blog/importancia-experiencia-usuario/>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. Retrieved March 13, 2022, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es.
- Ferrado, J. (2007). *Marketing en empresas de servicios*. Valencia, España: Universidad Politécnica de Valencia.
- García, F. (octubre de 2012). ASOCIACION COLOMBIANA DE FACULTADES DE INGENIERÍA. Obtenido de https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf
- García, U. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de publicidad – SUNARP Sede Iquitos, 2019 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39091>
- Gil, I; Sánchez, M; Berenguer, G; González - Gallarza, M (2006) “Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas”, *Cuadernos de Estudios Empresariales* 15, 47-72.
- Gob.pe. (14 de mayo de 2021). Gobierno electrónico. Obtenido de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos: <https://www.gob.pe/4139>

- Gómez, A. (2011). Enciclopedia de la seguridad informática. México: Alfaomega
- Hernández, A., y Morales, V. (2014). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización (Tercera ed.). Málaga, Buenos Aires: Universidad de Málaga.
- Hernandez, S.; Fernandez, C.; Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). Mexico, D.F.: McGRAW-HILL/Interamericana Editoras S.A. de C.V.
- Kassim, N. y Asiah, N. (2010). El efecto de las dimensiones percibidas de la calidad del servicio en la satisfacción, la confianza y la lealtad del cliente en entornos de comercio electrónico: un análisis intercultural. Revista de marketing y logística de Asia Pacífico, 22, 351-371.
<https://doi.org/10.1108/13555851011062269>
- Lamb, Ch.; Hair, J.y McDaniel, C. (2013). Marketing: edición Latinoamérica. México: Cengage Learning Editores.
- Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. RIdEC 2016; 9(1):21-5.
- Netspot. (2022). Obtenido de <https://www.netspotapp.com/es/wifi-speed-test/what-is-a-good-internet-speed.html>
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml & Leonard L. Berry. (1993). Calidad total de gestión de los servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas de los consumidores. Madrid, España: Ed. Díaz de los Santos.
- Parejas, G., y Morales, M. (10 de diciembre de 2020). Gobernarte. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo ("BID"): <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/confianza-y-calidad-de-los-servicios-publicos-que-significa-confiar-en-el-gobierno/>
- Pérez, J. (2005). Gestión de la calidad empresarial. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación, 3, 139–153. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Real Academia Española (2021): Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.5 en línea]. Recuperado a partir de: <https://dle.rae.es>
- Rodríguez, R., Vera, P., & Marko, I. (2015). El gobierno electrónico y la implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación. Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software, 3(5), 187-196.
- Samuel. (11 de junio de 2020). El BLOG de myGESTIÓN. Obtenido de <https://www.mygestion.com/blog/como-ahorrar-tiempo-en-la-empresa-y-mejorar-la-productividad>

Secretaría de Gobierno Digital (2019). Estándares de Interoperabilidad de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 002-2019-PCM/SEGDI, Presidencia del Consejo de ministros obtenido de:

https://www.peru.gob.pe/normas/docs/estandares_interoperabilidad_pide_segdi.pdf

Suárez L., Rodríguez S. y Martínez J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Revista Médica Electrónica, 40(4), 1002-1010. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&tlng=es

SUNARP. (2019). Superintendencia Nacional de Registros de los Públicos. Obtenido de Superintendencia Nacional de Registros de los Públicos: <https://www.sunarp.gob.pe/nosotros.asp>

SUNARP. (2021). sunarp servicios en línea. Obtenido de <https://www.sunarp.gob.pe/serviciosonline/portal/index.html>

Tejada, J. (2020). Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46349>

Vargas, M. (2020). Los servicios registrales y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, 2019 [Tesis, Universidad Privada de Tacna]. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1434>

Vásquez, V. (2021). Aplicación de la herramienta digital denominada “RECLAMA VIRTUAL” como simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 - 2020 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72440>

ANEXOS

1. Matriz de Consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN DE ESTUDIO Y PROCESAMIENTO DE DATOS	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Servicios Registrales Virtuales y satisfacción de los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022.	<p>General ¿Cuál es la relación que existe entre los servicios registrales virtuales y la satisfacción de los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022?</p> <p>Específico a) ¿Qué características presenta los servicios registrales virtuales en los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022? b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022?</p>	<p>General Determinar la relación que existe entre los servicios registrales virtuales y la satisfacción de los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022.</p> <p>Específico a) Identificar las características que presentan los servicios registrales virtuales en los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022. b) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022.</p>	<p>General Existe relación significativa y positiva entre los servicios registrales virtuales y la satisfacción de los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022</p> <p>Específico a) El servicio registral virtual en los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022, presenta características óptimas. b) El servicio registral virtual presenta en los usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022 un nivel satisfactorio.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo Observacional Descriptivo Trasversal</p> <p>Diseño: Diseño Transeccional Correlacional-causal</p>	<p>Población: Usuarios de la zona registral IV – sede Iquitos, 2022.</p> <p>Procesamiento de Datos: Estadística descriptiva Programa Excel Programa SPSS V.25</p>	Cuestionario

2. Matriz de operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumento
X1. Independiente: Servicios Registrales Virtuales	Servicios que permiten realizar trámites para acceder a datos relacionados a servicios registrales en formato digital mediante una plataforma de acceso sobre información disponible que obra en las dependencias interconectadas sobre de registros oficiales de la propiedad, (SUNARP, 2021).	Se identifica las características de los servicios registrales desde la perspectiva de los usuarios teniendo como indicadores frecuencia de uso, presentación y contenido, limitaciones, orientación y soporte técnico.	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia de uso - Presentación y contenido - Limitaciones - Orientación y soporte técnico 	<p>5, 6</p> <p>7, 8, 9, 10</p> <p>11, 12, 13</p> <p>14, 15, 16</p>	Cuestionario de recolección de datos
X2. Independiente: Satisfacción del Usuario	Indicador de excelencia en la prestación de los servicios es hoy una herramienta de irrefutable pertinencia, un servicio de calidad además de ser accesible, debe expresar una correspondencia con los avances tecnológicos existentes y contar con personal calificado (Suarez et al., 2018).	Se identifica la satisfacción del servicio desde la perspectiva de los usuarios teniendo como indicadores a la calidad del servicio, Valor percibido, Confianza - expectativa y beneficios del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del servicio - Valor percibido - Confianza – expectativa - Beneficios del servicio. 	<p>17, 18, 19</p> <p>20, 21, 22</p> <p>23, 24, 25, 26</p> <p>27, 28, 29, 30</p>	Cuestionario de recolección de datos

3. Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario

I. Datos Generales

1. Genero
 - a) Masculino
 - b) Femenino

2. Grupo Etario
 - a) De 18 a 28 años
 - b) De 29 a 38 años
 - c) De 39 a 48 años
 - d) De 49 a 59 años
 - e) Más de 60 años

3. Nivel de Instrucción
 - a) Primaria
 - b) Secundaria
 - c) Superior

4. Utilizo en los últimos 12 meses servicios registrales virtuales ofertados por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) zona Registral N° IV – Sede Iquitos.
 - a) Si
 - b) No

Si su respuesta es afirmativa continúe respondiendo el cuestionario.
Si su respuesta es negativa agradecemos su participación.

II. Servicios Registrales Virtuales

II.1 Frecuencia de uso

5. Con que frecuencia utiliza servicios registrales virtuales
 - a) Muy Frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca

6. Con que frecuencia identifica los servicios registrales virtuales que brinda la Sunarp.
 - a) Muy Frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca

II.2 Presentación y contenido

7. Considera que la presentación de la página web para el uso de servicios registrales virtuales es:
- a) Muy optimo
 - b) Optimo
 - c) Neutral
 - d) Poco optimo
 - e) Nada optimo
8. La ubicación de opciones para servicios registrales virtuales se presenta en una manera:
- a) Muy optimo
 - b) Optimo
 - c) Neutral
 - d) Poco optimo
 - e) Nada optimo
9. El contenido brindado en el sitio web presenta un nivel de facilidad para el acceso:
- a) Muy optimo
 - b) Optimo
 - c) Neutral
 - d) Poco optimo
 - e) Nada optimo
10. Los servicios registrales virtuales contienen una oferta de opciones de manera:
- a) Muy optimo
 - b) Optimo
 - c) Neutral
 - d) Poco optimo
 - e) Nada optimo

II.3 Limitaciones de uso

11. El desconocimiento en servicios virtuales limita su uso.
- a) Muy Frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca
12. La calidad de internet limita el uso de servicios virtuales.
- a) Muy Frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca

13.La desconfianza en las plataformas web limita el uso de servicios virtuales.

- a) Muy Frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

II.4 Orientación y Soporte del servicio

14.Recibe orientación sobre el uso de servicios virtuales.

- a) Muy Frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

15.Ha recibido soporte técnico en el uso de servicios virtuales.

- a) Muy Frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

16.Considera que la entidad de brindar orientación y soporte sobre servicios registrales virtuales.

- a) Muy Frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

III. Satisfacción del Usuario

III.1 Calidad del Servicios

17.Su nivel de satisfacción en relación a la calidad de la plataforma con que la Sunarp cuenta es:

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Normal
- d) Poco satisfactorio
- e) Nada satisfactorio

18.Su nivel de satisfacción en relación a la calidad de los servicios virtuales de Sunarp es:

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Normal
- d) Poco satisfactorio
- e) Nada satisfactorio

19. Su nivel de satisfacción en relación a la oportunidad del servicio virtual para satisfacer sus necesidades y tiempo es:

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Normal
- d) Poco satisfactorio
- e) Nada satisfactorio

III.2 Valor Percibido

20. Su nivel de satisfacción en relación a la seguridad de utilizar los servicios registrales virtuales brindados por Sunarp es:

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Normal
- d) Poco satisfactorio
- e) Nada satisfactorio

21. Su nivel de satisfacción en relación a la importancia de los servicios registrales virtuales brindados es:

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Normal
- d) Poco satisfactorio
- e) Nada satisfactorio

22. Su nivel de satisfacción en relación a la practicidad y facilidad de los servicios virtuales es:

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Normal
- d) Poco satisfactorio
- e) Nada satisfactorio

III.3 Confianza y Expectativa

23. Su nivel de satisfacción en relación a la confiabilidad del público de los servicios registrales virtuales es:

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Normal
- d) Poco satisfactorio
- e) Nada satisfactorio

24. Su nivel de satisfacción en relación a la modernidad e innovación de los servicios registrales virtuales es:

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Normal
- d) Poco satisfactorio
- e) Nada satisfactorio

25. Su nivel de satisfacción en relación a la posibilidad de acudir en cualquier momento a la plataforma virtual es:

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Normal
- d) Poco satisfactorio
- e) Nada satisfactorio

26. Su nivel de satisfacción en relación a la posibilidad de recomendar el uso de servicios registrales virtuales a terceros es:

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Normal
- d) Poco satisfactorio
- e) Nada satisfactorio

III.4 Beneficios de Servicios Registrales Virtuales

27. Su nivel de satisfacción en relación al ahorro de tiempo y dinero que generan los servicios registrales virtuales es:

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Normal
- d) Poco satisfactorio
- e) Nada satisfactorio

28. Su nivel de satisfacción en relación a la comodidad que brinda al usuario los servicios registrales virtuales es:

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Normal
- d) Poco satisfactorio
- e) Nada satisfactorio

29. Su nivel de satisfacción en relación a la seguridad personal al ciudadano (uso de información y pagos) que brindan los servicios registrales virtuales es:

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Normal
- d) Poco satisfactorio
- e) Nada satisfactorio

30. Su nivel de satisfacción en relación a la contribución de los servicios registrales virtuales a el acceso a información registral es:

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Normal
- d) Poco satisfactorio
- e) Nada satisfactorio

4. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN

He sido informado (a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de ese estudio y de las características de mi participación.

Reconozco que la información que otorgo en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, ésta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio y autorizo el ingreso para la aplicación del instrumento de recolección de datos dirigido a los usuarios de la entidad.

He sido informado (a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador responsable de la tesis al correo electrónico antmaui21@gmail.com o al número 995067698.

Atentamente