

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

Transformación digital y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay,
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

Presentado por:

Luz Angie Guerra Canahuire
Luis Miguel Zamora Munares

Para optar el título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú
2026



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



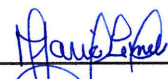
TESIS

**Transformación digital y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay,
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.**

Presentado por **Luz Angie Guerra Canahuire** y **Luis Miguel Zamora Munares**,
para optar el título de Licenciado en Administración

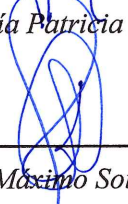
Sustentado y aprobado el 31 de julio de 2026 ante el jurado evaluador:

Presidente:



M. Sc. María Patricia Lima Bendeزú

Primer miembro:



Mg. Máximo Soto Pareja

Segundo miembro:



Mg. Edgar Meza Mescco

Asesor:



Dr. Percy Fritz Puga Peña



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS
DE APURÍMAC

Licenciada por SUNEDU

CONSTANCIA DE SIMILITUD

Nº 037-2026

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a través de la Unidad de Investigación de la Facultad de Administración, declara que, la tesis intitulada: **“Transformación digital y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay, Superintendencia Nacional de los Registros Públicos”**. para optar el título de Licenciado en Administración, presentado por los Bachilleres **Luz Angie Guerra Canahuire y Luis Miguel Zamora Munares**, ha sido sometido a un mecanismo de evaluación de verificación de similitud, a través del software TURNITIN, siendo el 18% el índice de similitud; el cual es menor al 25% establecido por el reglamento de investigación aprobado por Resolución N° 168-2024(2)-CU-UNAMBA, por lo que cumple con los criterios establecidos por la universidad.

Tamburco, 31 de agosto de 2026.


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Mg. Máximo Soto Pareja
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

C.c:

Archivo.
PFPP/D/-U.I.F.A.

Av. Inca Garcilaso de la Vega S/N - Ciudad Universitaria Tamburco
investigacionadministracion@unamba.edu.pe



Agradecimiento

A Dios, por darme la vida, la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa de mi formación profesional.

A la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, mi alma mater, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente en sus aulas.

A mi familia, por su amor, confianza y apoyo incondicional en cada paso de este camino.

A todas las personas que me acompañaron y contribuyeron, directa o indirectamente, en la realización de este trabajo, expreso mi más sincero agradecimiento.

-Angie

A mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio, quienes han sido el pilar fundamental en cada paso de mi camino. Gracias por confiar en mí y motivarme a seguir adelante.

A mi familia, por su comprensión y aliento en los momentos difíciles, y por celebrar conmigo cada logro alcanzado.

A todas aquellas personas que de alguna manera formaron parte de este proceso, brindándome su apoyo y motivación para alcanzar este objetivo.

-Luis Miguel



Dedicatoria

A mi mamá, Nely Marisol, por su amor, apoyo incondicional y por darme la fortaleza para seguir adelante cada día.

A mi papá, Arturo, quien, aunque ya no está en esta vida, sigue guiándome con su recuerdo

A Dios, por darme la vida, fuerza y sabiduría para culminar esta etapa.

A esa versión de mí que creyó que el camino era demasiado largo, pero aun así siguió adelante. A las horas de estudio, a las noches sin dormir y a cada sacrificio que hicieron posible este logro.

Y a quienes no creyeron en mí, porque también fueron ese impulso para ser mejor.

-Angie

A Dios , por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A mis padres, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante. A mis hermanos, por brindarme su apoyo moral y psicológico.

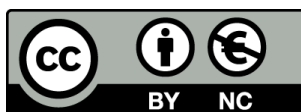
Y, finalmente, a los que no creyeron en mí, con su actitud lograron que tomará más impulso.

-Luis Miguel



Transformación digital y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay,
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.
Línea de investigación: Gestión Pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 Descripción del problema	5
1.2 Enunciado del Problema	10
1.2.1 Problema general	10
1.2.2 Problemas específicos	10
1.3 Justificación de la investigación	10
1.3.1 Justificación teórica	10
1.3.2 Justificación práctica	11
1.3.3 Justificación metodología	11
1.3.4 Justificación social	12
1.3.5 Justificación económica	13
CAPÍTULO II	14
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	14
2.1 Objetivos de la investigación	14
2.1.1 Objetivo general	14
2.1.2 Objetivos específicos	14
2.2 Hipótesis de la investigación	14
2.2.1 Hipótesis general	14
2.2.2 Hipótesis específicas	14
2.3 Operacionalización de variables	15
CAPÍTULO III	17
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	17
3.1 Antecedentes	17
3.2 Marco teórico	29
3.2.1 Transformación digital	29
3.2.2 Satisfacción de los usuarios	40
3.2.3 SUNARP	54
3.3 Marco conceptual	56
CAPÍTULO IV	60
METODOLOGÍA	60
4.1 Tipo y nivel de investigación	60
4.1.1 Tipo de investigación	60
4.1.2 Nivel de investigación	60
4.2 Diseño de la investigación	60



4.3 Descripción ética de la investigación	61
4.4 Población y muestra	62
4.5 Procedimiento	64
4.6 Técnica e instrumentos	64
4.7 Estadístico de investigación	71
CAPÍTULO V	73
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	73
5.1 Análisis de resultados	73
5.2 Contrastación de hipótesis	89
5.3 Discusión	99
CAPÍTULO VI	103
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	103
6.1 Conclusiones	103
6.2 Recomendaciones	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS	118

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de variables	15
Tabla 2 Plataformas digitales de la SUNARP	56
Tabla 3 Escala de Likert para la recolección de datos	67
Tabla 4 Validación por juicio de expertos	68
Tabla 5 Coeficientes del alfa de Cronbach	68
Tabla 6 Alfa de Cronbach para la Variable 1 Transformación digital	69
Tabla 7 Alfa de Cronbach para la Variable 2 Satisfacción de los usuarios	69
Tabla 8 Baremo de la variable transformación digital	70
Tabla 9 Baremo de la variable satisfacción de los usuarios	70
Tabla 10 Prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnov	72
Tabla 11 Interpretación del coeficiente rho de Spearman	72
Tabla 12 Análisis del género de los usuarios	73
Tabla 13 Análisis de las edades de los usuarios	74
Tabla 14 Análisis del grado de instrucción de los usuarios	75
Tabla 15 Análisis del tipo de trámite que realizan los usuarios	77
Tabla 16 Niveles de la dimensión digitalización	78
Tabla 17 Niveles de la dimensión capacidades de innovación	79
Tabla 18 Niveles de la dimensión preparación tecnológica	80
Tabla 19 Niveles de la dimensión preparación organizacional	81
Tabla 20 Niveles de la variable transformación digital	83
Tabla 21 Niveles de la dimensión rendimiento percibido	84
Tabla 22 Niveles de la dimensión expectativas	85
Tabla 23 Niveles de la dimensión nivel de satisfacción	86
Tabla 24 Niveles de la variable satisfacción de los usuarios	87
Tabla 25 Prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnov	89
Tabla 26 Tabla cruzada entre la transformación digital y satisfacción de los usuarios	90
Tabla 27 Contrastación hipótesis general	91
Tabla 28 Tabla cruzada entre la transformación digital con rendimiento percibido	92
Tabla 29 Contrastación hipótesis específica 1	93
Tabla 30 Tabla cruzada entre la transformación digital con expectativas	95
Tabla 31 Contrastación hipótesis específica 2	95
Tabla 32 Tabla cruzada entre la transformación digital y nivel de satisfacción	97
Tabla 33 Contrastación hipótesis específica 3	98

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Distribución del género de los usuarios	73
Figura 2 Distribución porcentual de edades de los usuarios	74
Figura 3 Distribución porcentual del grado de instrucción de los usuarios	76
Figura 4 Distribución del tipo de trámite que realizan los usuarios	77
Figura 5 Niveles de la dimensión digitalización	78
Figura 6 Niveles de la dimensión capacidades de innovación	79
Figura 7 Niveles de la dimensión preparación tecnológica	81
Figura 8 Niveles de la dimensión preparación organizacional	82
Figura 9 Niveles de la variable transformación digital	83
Figura 10 Niveles de la dimensión rendimiento percibido	84
Figura 11 Niveles de la dimensión expectativas	85
Figura 12 Niveles de la dimensión nivel de satisfacción	87
Figura 13 Niveles de la variable satisfacción de los usuarios	88
Figura 14 Diagrama de dispersión Contrastación hipótesis general	92
Figura 15 Diagrama de dispersión Contrastación hipótesis específica 1	94
Figura 16 Diagrama de dispersión Contrastación hipótesis específica 2	96
Figura 17 Diagrama de dispersión Contrastación hipótesis específica 3	99

INTRODUCCIÓN

La transformación digital se ha consolidado como un proceso relevante para la modernización de los servicios públicos, debido a que permite optimizar trámites, mejorar el acceso a la información, reducir tiempos de atención y fortalecer la interacción entre las entidades del Estado y los ciudadanos. En el contexto de la administración pública, la incorporación de plataformas digitales no solo implica el uso de tecnologías, sino también la reorganización de procesos, la mejora de la atención y la generación de servicios más oportunos, accesibles y orientados al usuario.

En el caso de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), la digitalización de los servicios registrales ha permitido implementar canales virtuales para la consulta, inscripción, publicidad registral y seguimiento de trámites. Estos avances buscan facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios registrales, disminuir la dependencia de la atención presencial y mejorar la eficiencia institucional. Sin embargo, la sola implementación de herramientas digitales no garantiza necesariamente una mayor satisfacción de los usuarios, debido a que esta depende también de factores como la facilidad de uso, la claridad de la información, la seguridad del servicio, la rapidez de atención y el cumplimiento de las expectativas ciudadanas.

En la Oficina Registral de Abancay, la transformación digital representa una oportunidad para mejorar la experiencia de los usuarios que realizan trámites registrales. No obstante, resultó necesario analizar si dichos avances digitales se relacionan con la satisfacción percibida por los usuarios, considerando que en contextos regionales pueden presentarse limitaciones vinculadas al acceso a internet, conocimiento del uso de plataformas digitales, adaptación tecnológica y necesidad de orientación durante el proceso de atención. Por ello, el problema central de la investigación se orientó a determinar la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay de la SUNARP.

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay de la SUNARP. De manera específica, se buscó establecer la relación de la transformación digital con el

rendimiento percibido, analizar su relación con las expectativas de los usuarios y examinar su relación con el nivel de satisfacción. Estos objetivos permitieron evaluar la asociación entre la modernización digital del servicio registral y las principales dimensiones de la satisfacción de los usuarios.

Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por los usuarios atendidos anualmente en la Oficina Registral de Abancay, tomando como referencia el registro de atenciones del año 2024. La muestra estuvo integrada por 383 usuarios, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizaron cuestionarios estructurados con escala tipo Likert, dirigidos a medir la transformación digital y la satisfacción de los usuarios.

Los datos obtenidos fueron procesados mediante estadística descriptiva e inferencial. La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov evidenció que los datos no presentaban distribución normal, por lo que se utilizó el coeficiente rho de Spearman para la contrastación de hipótesis. Los resultados demostraron la existencia de una relación directa, positiva y estadísticamente significativa entre la transformación digital y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente rho de Spearman de 0,751 y un p-valor menor a 0,001, lo que evidencia una correlación positiva fuerte. Asimismo, se encontraron relaciones positivas y significativas entre la transformación digital y el rendimiento percibido, las expectativas y el nivel de satisfacción.

La presente tesis se organiza en seis capítulos. El Capítulo I desarrolla el planteamiento del problema, el enunciado del problema y la justificación de la investigación. El Capítulo II presenta los objetivos, las hipótesis y la operacionalización de las variables. El Capítulo III contiene los antecedentes, el marco teórico y el marco conceptual relacionado con la transformación digital, la satisfacción de los usuarios y los servicios registrales. El Capítulo IV describe la metodología empleada, incluyendo el tipo, nivel, diseño, población, muestra, técnica, instrumentos y procedimientos estadísticos. El Capítulo V expone los resultados, la contrastación de hipótesis y la discusión. Finalmente, el Capítulo VI presenta las conclusiones y recomendaciones derivadas de los hallazgos obtenidos.



RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP). De manera específica, se buscó establecer la relación de la transformación digital con el rendimiento percibido, analizar su relación con las expectativas de los usuarios y examinar su relación con el nivel de satisfacción, con la finalidad de comprender la relación de la digitalización con la experiencia del usuario del servicio registral en la experiencia del usuario del servicio registral. La metodología utilizada correspondió a un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por los usuarios de la Oficina Registral de Abancay y la muestra fue de 383 usuarios. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado. La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov evidenció que los datos no seguían una distribución normal ($p < 0,05$), por lo que se aplicó el coeficiente Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis planteadas. Los resultados mostraron que existe una relación directa, positiva y estadísticamente significativa entre la transformación digital y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,751 y un p -valor $< 0,001$, lo que indica una correlación positiva fuerte. Asimismo, se identificó una relación directa y significativa entre la transformación digital y el rendimiento percibido ($\rho = 0,594$; $p < 0,001$), entre la transformación digital y las expectativas de los usuarios ($\rho = 0,607$; $p < 0,001$), y entre la transformación digital y el nivel de satisfacción ($\rho = 0,548$; $p < 0,001$), evidenciándose en todos los casos correlaciones positivas de magnitud moderada. De manera complementaria, los resultados descriptivos mostraron que el 80,94% de los usuarios percibe la transformación digital en un nivel bueno y el 80,42% manifiesta un nivel alto de satisfacción con los servicios registrales. Las conclusiones permiten afirmar que un mayor nivel de transformación digital se asocia con mayores niveles de satisfacción en los usuarios de la Oficina Registral de Abancay de la SUNARP.

Palabras clave: transformación digital, satisfacción del usuario, servicios registrales, gobierno digital, SUNARP.



ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between digital transformation and user satisfaction at the Abancay Registry Office of the National Superintendency of Public Registries (SUNARP). Specifically, the study sought to establish the relationship between digital transformation and perceived performance, analyze its relationship with user expectations, and examine its relationship with satisfaction levels, in order to understand the impact of digitization on the user experience of the registry service. The methodology employed was a quantitative, basic, correlational, non-experimental, cross-sectional study. The population consisted of users of the Abancay Registry Office, and the sample comprised 383 users. The data collection technique was a survey, and the instrument was a structured questionnaire. The Kolmogorov-Smirnov normality test revealed that the data did not follow a normal distribution ($p < 0.05$), therefore Spearman's rho coefficient was applied to test the hypotheses. The results showed a direct, positive, and statistically significant relationship between digital transformation and user satisfaction, with a Spearman's rho coefficient of 0.751 and a p-value < 0.001 , indicating a strong positive correlation. Similarly, a direct and significant relationship was identified between digital transformation and perceived performance ($\rho = 0.594$; $p < 0.001$), between digital transformation and user expectations ($\rho = 0.607$; $p < 0.001$), and between digital transformation and satisfaction level ($\rho = 0.548$; $p < 0.001$), with moderate positive correlations evident in all cases. Additionally, the descriptive results showed that 80.94% of users perceive digital transformation as being at a high level, and 80.42% report a high level of satisfaction with registry services. The findings suggest that a higher level of digital transformation is associated with higher levels of satisfaction among users of the Abancay Registry Office of SUNARP.

Keywords: *digital transformation, user satisfaction, registry services, digital government, SUNARP.*



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En el ámbito internacional, la transformación digital del sector público se ha consolidado como un componente fundamental para mejorar el acceso de los ciudadanos a los servicios gubernamentales; sin embargo, su desarrollo continúa siendo desigual. La United Nations E-Government Survey 2024, que evaluó a los 193 Estados miembros de las Naciones Unidas, evidenció una mejora global en el desarrollo del gobierno digital, dado que la proporción de población ubicada en países rezagados en esta materia disminuyó de 45,0 % en 2022 a 22,4 % en 2024. A pesar de este avance, el organismo identificó diferencias persistentes entre países y, especialmente, entre el desarrollo de los servicios digitales en los niveles nacional y local. Esto demuestra que el incremento de infraestructura y herramientas tecnológicas no necesariamente implica que todos los ciudadanos accedan en condiciones semejantes ni que los servicios digitales respondan con la misma efectividad a sus necesidades (United Nations Department of Economic and Social Affairs [UN DESA], 2024).

Esta situación también se refleja en la madurez tecnológica de los gobiernos. El Banco Mundial, mediante el GovTech Maturity Index 2022, evaluó 198 economías y obtuvo un promedio mundial de 0,552 sobre 1. Mientras el índice correspondiente a la prestación de servicios públicos digitales alcanzó 0,649, el componente de participación digital ciudadana obtuvo solamente 0,449, siendo el valor más bajo entre las principales dimensiones evaluadas. Asimismo, únicamente el 35 % de las economías se encontraba en el grupo que aplicaba buenas prácticas en las áreas fundamentales de GovTech. Tales diferencias permiten advertir que disponer de plataformas y sistemas gubernamentales no garantiza por sí mismo una interacción digital satisfactoria con los ciudadanos, pues persisten limitaciones asociadas con participación, utilización efectiva y orientación de los servicios hacia las necesidades de sus usuarios (World Bank, 2022).

La percepción de los ciudadanos confirma la existencia de esta brecha entre digitalización y experiencia del usuario. Deloitte Center for Government Insights (2023) encuestó a 5



800 personas de 13 países para evaluar sus experiencias con los servicios gubernamentales digitales y determinó que solamente el 25 % utilizaba con frecuencia estos canales para interactuar con el gobierno. Además, la satisfacción promedio con los servicios digitales gubernamentales se encontraba aproximadamente 20 puntos porcentuales por debajo de la obtenida por servicios digitales del sector privado. El estudio también identificó que la confianza en la capacidad del gobierno para proteger los datos de los ciudadanos se relacionaba estrechamente con la satisfacción experimentada. Estos resultados evidencian que el éxito de una transformación digital no puede valorarse únicamente por la existencia de plataformas virtuales, sino que requiere considerar facilidad de utilización, confianza, accesibilidad y experiencia percibida por los ciudadanos (Deloitte Center for Government Insights, 2023).

La investigación científica respalda igualmente la relación entre las características de los servicios digitales gubernamentales y la percepción de sus usuarios. Pham et al. (2023), mediante una investigación realizada con 340 usuarios seleccionados aleatoriamente de servicios de gobierno electrónico en Vietnam, determinaron que la calidad de estos servicios comprende elementos como facilidad de interacción, cumplimiento del servicio, atención al ciudadano, seguridad y privacidad y confiabilidad. Los resultados evidenciaron que la confiabilidad y el cumplimiento se encontraban significativamente relacionados con el valor percibido, mientras que la satisfacción presentó una relación positiva con la lealtad de los ciudadanos hacia los servicios electrónicos. Esto permite sostener que la transformación digital gubernamental debe evaluarse desde la perspectiva del usuario, debido a que la incorporación tecnológica adquiere utilidad efectiva cuando se traduce en una experiencia favorable de servicio (Pham et al., 2023).

En el contexto nacional, el Perú ha mostrado progresos importantes en materia de gobierno digital, aunque dichos avances coexisten con desafíos relacionados con la interacción ciudadana. Según UN DESA, el país obtuvo en 2024 un Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico de 0,8070, ocupando el puesto 58 de 193 países, frente al puesto 59 alcanzado en 2022. Asimismo, el Índice de Servicios en Línea aumentó de 0,8099 en 2022 a 0,8377 en 2024 y el Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones pasó de 0,62670 a 0,83638. No obstante, el Índice de Participación Electrónica disminuyó ligeramente de 0,7614 en 2022 a 0,7534 en 2024, mientras que la posición del Perú pasó del puesto 22 al 42 en este componente. Esta evolución muestra que el crecimiento de los



servicios e infraestructura digital no necesariamente presenta la misma trayectoria que la participación e interacción efectiva de los ciudadanos con el Estado (UN DESA, 2024).

Uno de los factores que puede condicionar esta interacción es la desigual disponibilidad de conectividad. El Instituto Nacional de Estadística e Informática informó que durante el trimestre octubre-diciembre de 2024 el 58,4 % de los hogares peruanos disponía de servicio de internet, aunque existían diferencias marcadas según área de residencia: en Lima Metropolitana la proporción alcanzaba 79,4 %, en el resto urbano 59,7 % y en el área rural solamente 21,7 %. Además, apenas el 8,8 % de los hogares rurales disponía de una computadora, frente al 49,7 % registrado en Lima Metropolitana. Estas diferencias representan una condición relevante para la prestación de servicios públicos digitalizados, dado que ciudadanos residentes fuera de los principales centros urbanos pueden enfrentar mayores limitaciones para acceder, comprender y utilizar de manera continua las plataformas institucionales (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2025).

Dentro del sistema registral peruano, la utilización de servicios digitales ha adquirido una magnitud considerable. La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos informó que al cierre de 2024 se habían realizado 76 437 870 solicitudes y búsquedas de servicios registrales mediante internet, cifra que prácticamente duplicó las 38 150 713 registradas en 2022. Durante 2024, solamente el Sistema de Intermediación Digital recibió 2 015 400 solicitudes, mientras que “Conoce Aquí” registró 6 526 183 búsquedas y el Visor de Base Gráfica Registral alcanzó 1 462 832 consultas. Este crecimiento evidencia que los canales digitales se han convertido en un componente significativo de la prestación de servicios de la SUNARP; por tanto, junto con cuantificar su expansión, adquiere relevancia conocer cómo los usuarios valoran su funcionamiento y en qué medida la transformación digital se encuentra asociada con su satisfacción (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos [SUNARP], 2025).

Sin embargo, la propia documentación institucional demuestra que todavía existen aspectos susceptibles de fortalecimiento en la experiencia digital registral. En el Pleno Nacional de Publicidad Registral se plantearon propuestas relacionadas con simplificar la plataforma del Servicio de Publicidad Registral en Línea para hacerla más amigable al usuario, actualizar índices para evitar errores durante la solicitud de publicidad, incorporar soporte digital en diferentes lenguas del país y proporcionar orientación previa sobre la utilización de los servicios. La formulación de estas propuestas resulta relevante



porque evidencia institucionalmente que la transformación digital registral no se limita a ampliar el número de operaciones disponibles en línea, sino que requiere atender aspectos de facilidad de uso, orientación, inclusión, información y accesibilidad, elementos que pueden intervenir en la valoración realizada por los usuarios respecto del servicio recibido (SUNARP, 2024).

En el ámbito regional, la demanda de conectividad digital presenta especial relevancia en Apurímac. El Programa Nacional de Telecomunicaciones informó que durante marzo de 2024 la región registró 580 327 conexiones mediante los Espacios Públicos de Acceso Digital, constituyéndose en ese mes en la región con mayor utilización de esta red. Posteriormente, durante todo 2024, Apurímac acumuló 1 443 621 conexiones y registró 95 069 dispositivos conectados mediante estos espacios públicos. Estos datos evidencian un uso significativo de los recursos de conectividad disponibles en localidades rurales y periféricas, pero también muestran la importancia que adquieren las políticas de inclusión y alfabetización digital en una región donde parte de la población depende de iniciativas públicas para integrarse al entorno digital. En consecuencia, las características territoriales y de conectividad de Apurímac constituyen condiciones que deben considerarse cuando se evalúa la experiencia de los ciudadanos frente a servicios públicos digitalizados (Programa Nacional de Telecomunicaciones [Pronatel], 2024, 2025).

La evidencia empírica obtenida en la propia ciudad de Abancay demuestra que la incorporación de tecnologías en las instituciones públicas no garantiza automáticamente niveles adecuados de satisfacción. Flores Flores (2024), en una investigación sobre gobierno electrónico y satisfacción desarrollada en una entidad pública de servicios básicos de Abancay durante 2023-2024, identificó que, pese a los esfuerzos de digitalización, la satisfacción de los usuarios resultaba insuficiente, particularmente en sectores rurales, observándose dificultades asociadas con integración tecnológica y conocimiento sobre el uso de los servicios electrónicos. Inferencialmente, el estudio obtuvo una significancia de $p = 0,000$, identificando una relación positiva y estadísticamente significativa entre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios; además, las dimensiones externa, interna, relacional y de promoción presentaron correlaciones positivas moderadas con la satisfacción. Esta evidencia resulta relevante porque confirma, dentro del contexto territorial de Abancay, que la experiencia del ciudadano constituye un componente necesario para evaluar los procesos de digitalización pública (Flores Flores, 2024).



Otro estudio desarrollado en Abancay refuerza la necesidad de valorar la modernización del sector público desde la perspectiva de sus usuarios. Ayquipa Huillca (2024), al estudiar a 384 usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, encontró que el 87,5 % calificaba la modernización de la gestión pública en un nivel regular, mientras que el 86,2 % consideraba aceptable la calidad de los servicios. El análisis inferencial obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,662 y $p = 0,000$, demostrando una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre modernización de la gestión y calidad de los servicios públicos. Aunque dicho estudio corresponde a una entidad municipal distinta de la SUNARP, sus resultados aportan evidencia empírica local de que los procesos de modernización y la percepción de los servicios se encuentran relacionados y que, incluso cuando la calidad es valorada favorablemente, los procesos de modernización pueden presentar niveles susceptibles de mayor desarrollo (Ayquipa Huillca, 2024).

En el caso específico de la Oficina Registral de Abancay, Álvarez Camacho (2022) estudió la aplicación del gobierno electrónico en la SUNARP mediante información obtenida de 20 trabajadores y concluyó que el uso del portal web, el sistema virtual y la mejora de procesos digitales contribuían al desarrollo de políticas orientadas a resultados, usuarios y procesos internos. No obstante, dicho estudio examinó información correspondiente al año 2017 y abordó principalmente la perspectiva institucional de los trabajadores, sin medir estadísticamente la satisfacción de los ciudadanos frente a la transformación digital del servicio registral. Así, pese al crecimiento reciente de los canales digitales de la SUNARP, a la evidencia local que relaciona digitalización y satisfacción en otras instituciones de Abancay y a las condiciones particulares de conectividad existentes en Apurímac, persiste la necesidad de disponer de evidencia empírica actual centrada específicamente en los usuarios de la Oficina Registral de Abancay. En este contexto se plantea determinar si la transformación digital se encuentra relacionada con la satisfacción de sus usuarios, considerando que ambas variables deben ser examinadas desde la experiencia del ciudadano y sin asumir anticipadamente una relación causal entre ellas (Álvarez Camacho, 2022; SUNARP, 2025)



1.2 Enunciado del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la transformación digital con el rendimiento percibido de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP?
- ¿Cuál es la relación de la transformación digital con las expectativas de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP?
- ¿Cuál es la relación de la transformación digital con el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

La transformación digital en la administración pública es un fenómeno que ha adquirido relevancia en las últimas décadas, debido a su capacidad para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios gubernamentales. Según estudios previos, la digitalización permite una mayor accesibilidad y transparencia, optimizando los procesos y facilitando la interacción entre el gobierno y los ciudadanos. El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha permitido a las entidades públicas modernizarse, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la gestión de los recursos, lo que se vincula directamente en la satisfacción de los usuarios (Castillo, 2020). La adopción de plataformas digitales en los servicios registrales, como en el caso de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), promueve una mayor eficiencia en los trámites administrativos, facilitando la integración de procesos y mejorando la experiencia de los ciudadanos al interactuar con las instituciones del Estado (Chávez, 2022).

El estudio de la satisfacción de los usuarios en el contexto de la transformación digital es fundamental, ya que permite evaluar la efectividad de los cambios implementados y su alineación con las expectativas de los ciudadanos. De acuerdo con estudios de gestión pública (Vargas & Limache, 2020), cómo la digitalización



afecta la satisfacción, la calidad, rapidez y accesibilidad de los servicios ofrecidos por las entidades gubernamentales. En este sentido, el análisis de cómo la digitalización afecta la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay es relevante para entender los beneficios y las limitaciones del gobierno digital en la región. Este enfoque teórico permite comprender no solo la importancia de la implementación tecnológica, sino también cómo las expectativas y percepciones de los usuarios juegan un papel crucial en la evaluación de los servicios públicos (Mejía, 2021).

1.3.2 Justificación práctica

La investigación posee una justificación práctica en la medida en que los resultados generarán información sistematizada acerca de la percepción de los usuarios respecto de la transformación digital y su relación con la satisfacción en los servicios brindados por la Oficina Registral de Abancay de la SUNARP. Esta información permitirá reconocer cómo son valorados aspectos relacionados con la digitalización, capacidades de innovación, preparación tecnológica y organizacional, así como el rendimiento percibido, las expectativas y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Considerando que la investigación es de tipo básico, su finalidad no consiste en implementar directamente acciones de intervención ni modificar los procesos de la entidad. No obstante, los hallazgos podrán constituirse en evidencia de referencia para posteriores investigaciones y para futuros análisis institucionales relacionados con la prestación de servicios públicos digitales. En consecuencia, el aporte práctico se encuentra en la disponibilidad de información empírica que permita comprender mejor el fenómeno estudiado y que pueda ser considerada como antecedente para posteriores estudios orientados al desarrollo o evaluación de estrategias de transformación digital.

1.3.3 Justificación metodología

La investigación se justifica metodológicamente porque emplea un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal, permitiendo examinar estadísticamente la relación entre la transformación digital y la satisfacción de los usuarios sin manipular deliberadamente las variables. Para recopilar la información se utilizó la técnica de la encuesta y cuestionarios



estructurados mediante escala tipo Likert, lo que permitió obtener información homogénea y susceptible de procesamiento estadístico.

Asimismo, los instrumentos fueron sometidos a procedimientos de validez y confiabilidad antes de su aplicación, fortaleciendo la consistencia de la medición de las variables estudiadas. Los resultados obtenidos mediante este procedimiento podrán constituirse en una referencia metodológica para posteriores investigaciones que pretendan estudiar variables similares en otras oficinas registrales o instituciones públicas. De esta manera, el aporte metodológico se encuentra en la aplicación sistemática de procedimientos cuantitativos para analizar la asociación entre transformación digital y satisfacción en un contexto institucional específico.

1.3.4 Justificación social

La investigación se justifica socialmente porque aborda la experiencia de los ciudadanos frente a los procesos de transformación digital implementados en la prestación de servicios públicos registrales. La creciente incorporación de plataformas y procedimientos digitales modifica la forma en que las personas acceden a información, realizan trámites y se relacionan con las instituciones del Estado, por lo que resulta relevante conocer cómo estos cambios se encuentran asociados con la satisfacción de quienes utilizan dichos servicios.

En el caso de la Oficina Registral de Abancay, analizar la percepción de los usuarios permitirá generar conocimiento sobre sus experiencias frente a los servicios registrales y comprender la importancia de factores como accesibilidad, información, seguridad, oportunidad, orientación y utilización de herramientas digitales. Este análisis adquiere relevancia social porque los servicios registrales cumplen una función vinculada con la seguridad jurídica y el ejercicio de derechos de los ciudadanos. Por ello, disponer de evidencia sobre la relación entre transformación digital y satisfacción contribuirá al conocimiento académico sobre la interacción entre ciudadanía y administración pública en contextos de modernización digital.



1.3.5 Justificación económica

La investigación presenta una justificación económica indirecta, debido a que la digitalización de los servicios públicos se encuentra vinculada con la posibilidad de desarrollar procedimientos más ágiles y reducir la necesidad de realizar determinadas actividades exclusivamente de manera presencial. En los servicios registrales, la disponibilidad de mecanismos digitales puede relacionarse con aspectos como tiempos empleados para realizar trámites, desplazamientos de los usuarios, acceso a información y utilización de recursos necesarios para interactuar con la institución.

Sin embargo, debido a que el presente estudio es de tipo básico y no incorpora variables específicas relacionadas con costos, ahorro o eficiencia económica, no se pretende demostrar que la transformación digital genere directamente una reducción de gastos. En ese sentido, el aporte económico de la investigación se limita a proporcionar evidencia que pueda constituirse en antecedente para futuros estudios orientados a evaluar los costos y beneficios asociados con la digitalización de los servicios públicos registrales.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1 Objetivos de la investigación

2.1.1 Objetivo general

Determinar la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.

2.1.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación de la transformación digital con el rendimiento percibido de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.
- Analizar la relación de la transformación digital con las expectativas de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.
- Examinar la relación de la transformación digital con el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.

2.2 Hipótesis de la investigación

2.2.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.

2.2.2 Hipótesis específicas

- Existe relación directa y significativa de la transformación digital con el rendimiento percibido de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.
- Existe relación directa y significativa de la transformación digital con las expectativas de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.
- Existe relación directa y significativa de la transformación digital con el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.



2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Variable 1: Transformación digital	Es el proceso mediante el cual las organizaciones incorporan tecnologías digitales en sus procesos, servicios y formas de gestión, generando cambios en su estructura, cultura, capacidades e interacción con los usuarios. En el ámbito público, permite modernizar la prestación de servicios, optimizar trámites y mejorar la relación entre la entidad y la ciudadanía (Bravo et al., 2024).	La transformación digital se medirá a partir de cuatro dimensiones: digitalización, capacidades de innovación, preparación tecnológica y preparación organizacional, considerando los aportes instrumentales de Li et al. (2025) y la adaptación contextual al servicio registral de la Oficina Registral de Abancay de la SUNARP.	Digitalización	Inversión en tecnología digital	Escala Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Cuestionario
				Introducción de procedimientos digitales		
				Gestión digital de la información registral		
				Plataforma digital de gestión		
				Monitoreo en tiempo real		
			Capacidades de innovación	Adaptabilidad a cambios normativos		
				Innovación en gestión		
				Difusión y orientación al usuario		
				Desarrollo y mejora de servicios digitales		
				Adopción de tecnologías		
			Preparación tecnológica	Percepción sobre la tecnología		
				Liderazgo y visión tecnológica		
				Gestión de riesgos y seguridad digital		
			Preparación organizacional	Percepción positiva de la tecnología		
				Actitud hacia la mejora organizacional		
				Planes de implementación claros		
				Fomento de la capacitación		
				Disposición a adoptar nuevos cambios		

Variable 2: Satisfacción de los usuarios	La satisfacción de los usuarios es el grado en que el servicio recibido cumple o supera las expectativas, necesidades y percepciones de quienes acceden a una entidad pública. En los servicios registrales, se relaciona con la valoración del usuario respecto al rendimiento percibido, la atención, la información recibida, la seguridad, la oportunidad y la experiencia general del servicio (Atiaga, 2020).	La satisfacción de los usuarios se medirá mediante tres dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción, considerando los fundamentos teóricos sobre satisfacción del usuario y calidad del servicio propuestos por Oliver (1980), Parasuraman et al. (1988), Tse y Wilton (1988) y Fornell et al. (1996), adaptados al contexto de los servicios registrales.	Rendimiento percibido	Primera opción	Escala Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Tasas y derechos registrales	
				Conformidad	
				Oportunidad	
				Seguridad	
				Confianza	
				Servicio ofrecido por colaboradores	
				Recomendación	
			Expectativas	Infraestructura y equipamiento	
				Cumplimiento de lo informado	
				Información clara y accesible	
				Atención	
				Resolución de dudas	
				Atención de reclamos	
				Información oportuna	
				Trato de trabajadores	
			Nivel de satisfacción	Comparación con otras entidades	
				Interés y disposición	
				Expectativas	
				Servicio ofrecido	
				Servicio ofrecido	
				Comodidad con el trato recibido	
				Calidad del servicio recibido	
				Satisfacción al realizar trámites	
				Complacencia con la atención y los servicios	
				Variedad y características del servicio	

Nota. La operacionalización de las variables se estructuró mediante un enfoque teórico integrador, diferenciando los referentes utilizados para la conceptualización general de aquellos empleados para sustentar las dimensiones e indicadores de los instrumentos.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1. Internacionales

Hamdy et al. (2025) en su artículo: “Digital transformation and the quality of accounting information systems in the public sector: Evidence from developing countries.”, explora cómo la transformación digital afecta la profesión contable y de auditoría, y la calidad del sistema de información contable en las unidades gubernamentales en dos contextos en desarrollo en la región de Medio Oriente y África del Norte (MENA): Egipto y Arabia Saudita. Recopilamos datos mediante encuestas electrónicas a empleados de unidades gubernamentales en los dos países y los analizamos mediante análisis de regresión lineal. Curiosamente, encontramos un efecto negativo de la transformación digital en la calidad de los sistemas de información contable, que podría interpretarse en relación con el estado prematuro de las tecnologías digitales en los mercados emergentes. Sin embargo, el efecto negativo de la transformación digital fue menor en Egipto en comparación con Arabia Saudita. Este estudio contribuye a la literatura al centrarse en el sector gubernamental e investigar un nuevo contexto, la región MENA, que rara vez se ha examinado en estudios previos. Además, tiene implicaciones para los reguladores del sector público para el desarrollo de informes financieros gubernamentales al apoyar el proceso de transformación digital.

Análisis crítico:

Este antecedente se considera pertinente de manera complementaria, debido a que permite analizar la transformación digital en organizaciones gubernamentales y su relación con los procesos de gestión de información. Aunque su contexto no corresponde directamente a servicios registrales, aporta elementos para comprender la importancia de la madurez tecnológica, la adaptación institucional y el uso de sistemas digitales en entidades públicas.



Li et al. (2025) en su artículo: “The impact mechanism of digital transformation on the supply chain capabilities of the fresh-cut flower industry in Yunnan province of China.”, buscan investigar cómo la transformación digital afecta las capacidades de la cadena de suministro del sector de flores frescas cortadas de la provincia de Yunnan. Se empleó la encuesta basada en un cuestionario. La muestra fueron 402 floristerías de la provincia de Yunnan. Se utilizó PLS-SEM en el estudio para evaluar los datos, y los resultados mostraron que la transformación digital mejoró considerablemente la capacidad de las empresas tanto para la innovación como para la gestión de la cadena de suministro; las capacidades de innovación impactaron positivamente en las capacidades de la cadena de suministro y actuaron como mediadoras en la relación entre las capacidades de la cadena de suministro y la transformación digital. Además, la preparación organizacional exhibe un efecto moderador positivo en la relación entre la transformación digital y las capacidades de la cadena de suministro, mientras que la preparación tecnológica no solo fomenta, sino que también refuerza la relación entre la transformación digital y las capacidades de innovación. Estos resultados ofrecen una sugerencia de referencia eficaz para las empresas de flores frescas cortadas de la provincia de Yunnan y de todo el país sobre cómo mejorar las capacidades de la cadena de suministro a través de la transformación digital para optimizar sus ventajas competitivas.

Análisis crítico:

El antecedente resulta útil se considera relevante por su aporte metodológico a la medición de la transformación digital, especialmente en dimensiones como capacidades de innovación, preparación tecnológica y preparación organizacional. Si bien el estudio fue aplicado en un sector empresarial distinto, sus dimensiones resultan útiles para estructurar la variable transformación digital en la presente investigación.

Rodríguez (2021) En su investigación: “Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina.”. El objetivo fue analizar el funcionamiento del gobierno digital en los gobiernos locales de América Latina. Este análisis se fundamenta en una metodología analítico-sintética, con el objetivo de comprender la interacción entre el gobierno electrónico y la gobernanza efectiva de las localidades. El momento crucial en la prestación de servicios por parte de los gobiernos



electrónicos se considera el más crítico, ya que puede influir en la percepción del usuario sobre una experiencia positiva o negativa. En los últimos diez años, el gobierno electrónico ha cobrado fuerza en América Latina. Sin embargo, su mayor atractivo reside en su interacción con los usuarios. Se considera una forma de optimizar los procesos administrativos y reducir la burocracia. Sin embargo, lograr que los ciudadanos contribuyan a la formulación de políticas locales e incluso formen parte de ellas sigue siendo un sueño.

Análisis crítico:

Este antecedente tiene pertinencia para la presente investigación porque analiza el gobierno digital en gobiernos locales de América Latina, contexto más cercano al estudio de servicios públicos digitales. Su aporte consiste en mostrar que la interacción entre gobierno electrónico y usuarios constituye un aspecto clave para evaluar la calidad de la experiencia ciudadana. Además, permite sustentar que la digitalización de los servicios públicos debe orientarse a reducir trámites, mejorar la accesibilidad y fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía. Su limitación es que se desarrolla desde un enfoque analítico y no mediante medición estadística de la satisfacción de usuarios, por lo que la presente investigación aporta evidencia cuantitativa en una entidad específica.

Stable et al. (2021), en su investigación: “Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina.”, el objetivo fue analizar la facilidad de acceso a las páginas principales de los portales de gobierno electrónico. Analizaron diversas herramientas de evaluación basadas en estándares y seleccionaron la herramienta TAW para una muestra de 20 portales, considerando todas sus reglas y criterios de éxito. Los resultados mostraron que la muestra analizada no cumplía con un nivel aceptable de accesibilidad web, ya que la tasa de éxito de los criterios analizados era muy baja. Estos errores dificultan el acceso y demuestran las deficiencias del desarrollo web, ya que no sigue los principios de diseño universal ni el diseño universal, que satisfagan las necesidades de información independientemente de las capacidades del usuario. Concluyen que, si bien se ha avanzado en el desarrollo de portales de gobierno electrónico en América Latina, la accesibilidad web basada en el principio de inclusión para todos aún presenta deficiencias. El análisis de los 20 portales indicó

que cada uno contenía errores que dificultaban la accesibilidad, resultando en niveles de accesibilidad web deficientes o insuficientes.

Análisis crítico:

Este antecedente contribuye al estudio porque evidencia que la accesibilidad de los portales de gobierno electrónico constituye una condición relevante para la satisfacción del usuario. Su aporte se relaciona con la dimensión digitalización, debido a que demuestra que la existencia de plataformas digitales no garantiza por sí sola una experiencia adecuada si estas presentan deficiencias de acceso, diseño o usabilidad. No obstante, el estudio se centra en la evaluación técnica de portales web y no en la percepción directa de los usuarios; por ello, la presente investigación complementa dicho enfoque al analizar la satisfacción desde la experiencia ciudadana en la Oficina Registral de Abancay.

Cuenca et al. (2020) en su artículo, “Transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas.” el objetivo fue analizar el grado de madurez en la transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de las mayores empresas españolas por volumen de negocio, miembros de la Asociación de Directores de Comunicación (Dircom), basándose en los vectores de liderazgo y capacidad digital. Para lograr este objetivo, se envió un cuestionario a sus altos directivos de comunicación. Los resultados muestran que el 73,6% de los departamentos de comunicación de las empresas participantes se encuentran en una fase avanzada de este cambio. Esto implica la necesidad de cambiar el gobierno corporativo, contratar nuevos profesionales, reorganizar el trabajo y centrarse en las áreas de mejora para optimizar la inversión. El 85% de estos departamentos tiene una idea clara de cómo debería ser la comunicación digital, pero saben que aún necesitan automatizar gran parte de su trabajo.

Análisis crítico:

Este antecedente es pertinente porque analiza el grado de madurez de la transformación digital en organizaciones, considerando dimensiones como liderazgo, capacidad digital y reorganización del trabajo. Su aporte teórico permite comprender que la transformación digital no depende únicamente de la tecnología, sino también de la preparación organizacional y de la capacidad de adaptación



institucional. Sin embargo, el estudio se desarrolla en empresas privadas españolas y no en servicios públicos registrales, por lo que se utiliza como referencia conceptual sobre madurez digital y no como antecedente directamente equivalente al contexto de SUNARP.

3.1.2. Nacionales

Garamendi y Quispe (2024) su tesis “Transformación digital y la satisfacción de los clientes millennials de las principales billeteras digitales de Lima Moderna, 2023”, busca examinar el impacto de la transformación digital en la satisfacción del consumidor millennial. Se analizaron cuatro áreas de la transformación digital: servicios en la nube, seguridad del sistema bancario, usuarios de e-learning y calidad del servicio. Se analizaron billeteras digitales como Yape, Plin, Agora Pay, Tunki y Bim. El método empleado fue una encuesta con una muestra probabilística estratificada de 384 millennials. Los resultados mostraron que la transformación digital tiene un gran impacto en la satisfacción del cliente. Esto significa que, a medida que avanza la digitalización, también lo hace la satisfacción del usuario. En conclusión, el estudio enfatiza la importancia de la transformación digital para mejorar la satisfacción del cliente millennial con las billeteras digitales.

Análisis crítico:

Este antecedente aporta a la presente investigación porque evidencia que la transformación digital se relaciona con la satisfacción del usuario en el contexto peruano, particularmente en el uso de billeteras digitales. Su aporte principal se encuentra en la relación entre digitalización, seguridad del sistema, calidad del servicio y satisfacción del cliente, aspectos que también son relevantes para evaluar la experiencia de los usuarios frente a servicios digitales. No obstante, su limitación radica en que fue desarrollado en un contexto financiero y con consumidores millennials, por lo que no aborda directamente los servicios públicos registrales. Por ello, se considera un antecedente nacional pertinente para sustentar la relación entre transformación digital y satisfacción, aunque con una diferencia contextual frente al presente estudio.

Llontop y Yangali (2023) en su tesis: “La transformación digital y su relación con la satisfacción del cliente en las bodegas de Lima Metropolitana, año 2022”, el



objetivo de su estudio fue determinar la correlación entre la transformación digital y la satisfacción del cliente en pequeñas bodegas de Lima Metropolitana. Se empleó un diseño correlacional para ilustrar la existencia de una relación entre ambas variables sin manipulación, adoptando así un enfoque no experimental. La muestra estuvo compuesta por 385 bodegas, y los datos se recopilaban mediante cuestionarios en línea derivados de encuestas. Los resultados, evaluados mediante el coeficiente de correlación de rangos de Spearman, arrojaron un valor de 0,609, lo que indica una correlación positiva sustancial entre la transformación digital y la satisfacción del cliente en estas bodegas.

Análisis crítico:

Este antecedente resulta relevante porque analiza la relación entre transformación digital y satisfacción del cliente mediante un enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental, similar al diseño metodológico de la presente investigación. Además, el uso del coeficiente de Spearman permite establecer una comparación metodológica con este estudio. Sin embargo, su aplicación en pequeñas bodegas de Lima Metropolitana limita su correspondencia directa con los servicios públicos registrales. Su aporte se centra en demostrar que la transformación digital puede asociarse positivamente con la satisfacción, mientras que la presente investigación traslada dicho análisis al contexto de una entidad pública registral.

Vega (2022) en su investigación: “Implementación de una plataforma digital y su influencia en la atención de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sibayo, Arequipa-2021”. Analiza el uso de una plataforma digital para mejorar el servicio a los usuarios. El estudio utiliza un método cuantitativo básico, recopilando datos mediante encuestas y cuestionarios. Los resultados muestran que el 51,86 % de los encuestados considera que el municipio de Sibayo necesita una plataforma digital para mejorar el servicio a los usuarios. Consideran que es una buena manera de mejorar el sistema administrativo y funcional del municipio, involucrar a más personas y asegurar el cumplimiento de sus responsabilidades. Esto significa que implementar una plataforma digital para la atención al usuario beneficiará a todo el distrito de Sibayo, ya que facilitará y agilizará la gestión y la formulación de preguntas en tiempo real.

Análisis crítico:



Este antecedente aporta al estudio porque aborda la implementación de una plataforma digital como mecanismo para mejorar la atención al usuario en una municipalidad. Su pertinencia se encuentra en que analiza la digitalización desde la perspectiva de los servicios públicos y la mejora de la atención ciudadana. A diferencia de estudios desarrollados en empresas privadas, este antecedente permite comprender que las plataformas digitales pueden contribuir a la agilidad, accesibilidad y eficiencia administrativa. No obstante, su limitación es que se orienta a una propuesta de mejora y no necesariamente a la medición estadística de la satisfacción de los usuarios frente a servicios registrales. Por ello, se considera un antecedente complementario para sustentar la importancia de la digitalización en entidades públicas.

Bejar (2022) en su tesis: ““Impacto de la gobernanza digital en la toma de decisiones en la Municipalidad de Hunter, Arequipa 2022”. La investigación busca determinar el grado en que la gobernanza digital influiría en la toma de decisiones del municipio. Este estudio descriptivo, no experimental y correlacional utilizó la observación directa y un cuestionario estructurado como enfoque metodológico. Los resultados indicaron que el 80 % de los encuestados respaldaba la gobernanza digital, mientras que el 20 % manifestaba incertidumbre. En consecuencia, el estudio concluye que la influencia de la gobernanza digital en la toma de decisiones del personal sería sustancial, debido a la rápida difusión de la información.

Análisis crítico:

Este antecedente es útil porque relaciona la gobernanza digital con la toma de decisiones en una municipalidad, lo cual permite comprender la transformación digital como un proceso institucional que no solo depende de la tecnología, sino también de la gestión, la información y la capacidad organizacional. Su aporte se vincula con la dimensión preparación organizacional, debido a que evidencia la importancia de contar con procesos institucionales adecuados para aprovechar la información digital. Sin embargo, su variable dependiente no es la satisfacción de los usuarios, sino la toma de decisiones, por lo que su pertinencia es indirecta. En ese sentido, se utiliza como referencia para reforzar el componente institucional de la transformación digital.

Huerta (2021) en su artículo “La era digital en la inscripción registral y publicidad registral”, habla sobre cómo la tecnología ha afectado los servicios de publicidad y registro que ofrece la SUNARP (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos). Explica cómo los registros han pasado de estar en papel a estar en computadoras, cómo se utiliza la tecnología en la publicidad registral y los principales productos de su empresa: Servicio de Publicidad Registral en Línea, Servicio de Base de Datos Gráfica Registral Digital y Publicidad de Registro de Títulos Archivados Electrónicamente. También explica cómo se utiliza la tecnología en el Registro Registral a través de la plataforma SID de la SUNARP para diversas tareas en diferentes registros. Estas tareas incluyen la presentación electrónica de Embargos Coactivos, Órdenes de Secuestro mediante Documento Judicial con Firma Digital y Órdenes de Congelamiento Administrativo de Bienes emitidas por la UIF (Unidad de Inteligencia Financiera) del Perú. El artículo también aborda la problemática, la legislación registral, las conclusiones y las sugerencias.

Análisis crítico:

Este antecedente tiene alta pertinencia para la investigación porque se desarrolla en el ámbito de la SUNARP y describe el proceso de digitalización de los servicios registrales, incluyendo la publicidad registral, la inscripción digital y el uso de plataformas institucionales. Su principal aporte consiste en contextualizar la transformación digital dentro del sistema registral peruano, lo que permite vincular directamente la variable transformación digital con los servicios que brinda la entidad objeto de estudio. No obstante, su limitación es que presenta un abordaje principalmente descriptivo y jurídico-institucional, sin medir empíricamente la satisfacción de los usuarios. Por ello, la presente investigación complementa dicho antecedente al analizar estadísticamente la relación entre los servicios digitales registrales y la satisfacción percibida por los usuarios.

Beltrán y López (2021) en su tesis: “Transformación digital tributaria y recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima–2020”. Los investigadores buscaron determinar la relación entre la transformación digital de impuestos y la recaudación de impuestos dentro de las empresas evaluadas. El estudio emplea una metodología aplicada, correlacional y transversal, caracterizada por un diseño no experimental. Se utilizó un muestreo



por conveniencia no probabilístico para encuestar a un grupo de personal de contabilidad de 21 empresas. Se utilizó un cuestionario para recopilar los datos. Los resultados indican una correlación entre las variables de transformación digital de impuestos y la recaudación de impuestos, con un coeficiente de 0,705, lo que significa una relación directa y significativa entre las variables. El estudio encuentra que la transformación digital de impuestos está vinculada a la recaudación de impuestos en las empresas de centros de contacto, ya que la administración tributaria es la encargada de verificar la recaudación de impuestos en el país. Por lo tanto, si esta principal autoridad tributaria no realiza un buen trabajo en la implementación de la transformación digital de impuestos, conducirá a una mayor evasión y elusión fiscal, lo que reducirá los ingresos fiscales.

Análisis crítico:

Este antecedente contribuye al estudio porque analiza la transformación digital en un proceso administrativo vinculado a la gestión tributaria, demostrando una relación significativa entre digitalización y resultados institucionales. Su aporte radica en evidenciar que la transformación digital puede generar mejoras en procesos públicos o administrativos cuando se orienta a la eficiencia y al cumplimiento de objetivos institucionales. Sin embargo, la investigación se centra en recaudación tributaria y personal contable, no en usuarios de servicios públicos ni en satisfacción ciudadana. Por tanto, su utilidad en la presente tesis es complementaria, especialmente para sustentar que la transformación digital puede mejorar procesos administrativos, aunque no reemplaza la necesidad de antecedentes centrados en usuarios.

Calmett (2021) en su tesis: “Influencia del E-gobierno en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa 2019”. Buscó determinar el impacto del gobierno electrónico en la mejora de la gestión pública en su tesis. La metodología utilizada en esta investigación fue cuantitativa, relacional y no experimental, ya que no se alteró ninguna variable. La población contaba con 46 empleados, todos ellos incluidos en la muestra. Se utilizó una encuesta para recopilar los datos, utilizando un cuestionario como herramienta. Mediante la prueba de hipótesis no paramétrica de Chi-cuadrado, se midió el desarrollo de la variable de gobierno electrónico y el buen funcionamiento de la gestión pública. Los hallazgos indican que el impacto del gobierno electrónico



mejora la administración pública de la Municipalidad Provincial de Islay. El estudio concluyó que el gobierno electrónico fue muy útil para el usuario.

Análisis crítico:

Este antecedente es pertinente porque aborda el gobierno electrónico y su relación con la mejora de la gestión pública en una municipalidad peruana. Su aporte se vincula con la transformación digital en el sector público, especialmente en la mejora de procesos, atención y utilidad del servicio para el usuario. Asimismo, permite reforzar la idea de que el gobierno electrónico puede contribuir a una gestión más eficiente y orientada al ciudadano. No obstante, su limitación es que se enfoca en la gestión pública municipal y no específicamente en servicios registrales. Por ello, se considera un antecedente nacional relevante para sustentar la modernización digital del Estado, mientras que la presente investigación aporta evidencia específica sobre SUNARP Abancay y satisfacción de usuarios.

3.1.3. Locales

Valenzuelas et al. (2025) en su investigación: “Satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de odontología en Abancay Perú”. El objetivo de este artículo fue determinar el grado de satisfacción de la población con los servicios odontológicos públicos en Abancay. Este estudio, realizado en Abancay con 686 usuarios, fue un estudio transversal. Se aplicó una encuesta. Los resultados indicaron que la población de Abancay tenía una expectativa de 5,24 y una satisfacción percibida de 4,93, lo cual es estadísticamente significativo. En resumen, los hallazgos sugieren que la población general está insatisfecha con los servicios odontológicos en la región. Se recomienda un análisis más exhaustivo del contexto local y de las características de los servicios odontológicos disponibles para comprender mejor los resultados.

Análisis crítico:

Este antecedente resulta pertinente porque se desarrolla en Abancay y analiza la satisfacción de usuarios en servicios públicos, lo cual permite comprender la percepción ciudadana en el mismo contexto territorial de la presente investigación. Su aporte principal consiste en evidenciar que la satisfacción del



usuario puede variar según la calidad, accesibilidad y características del servicio recibido. No obstante, su limitación es que corresponde al sector odontológico y no a los servicios registrales ni a la transformación digital. Por ello, se utiliza como antecedente local para contextualizar la satisfacción de usuarios en Abancay, pero la presente investigación se diferencia al evaluar dicha satisfacción en relación con los servicios digitales de SUNARP.

Cuellar (2024) en su investigación: “Marketing digital y su relación con la satisfacción de los clientes de la pollería Pollo Loko Inversiones EIRL, Abancay, 2023”. El objetivo de su tesis fue determinar cómo el marketing digital afecta la satisfacción del cliente en el restaurante de pollo mencionado anteriormente. Su importancia reside en mejorar la satisfacción del cliente mediante el fortalecimiento del marketing digital. Se trató de un estudio simple, correlacional, no experimental y cuantitativo. Se incluyeron 2199 clientes en la población, de los cuales 328 fueron seleccionados al azar. Se utilizó un cuestionario para realizar la encuesta. Los resultados indicaron que el valor Tau-b de Kendall fue de 0,486, lo que indica una correlación positiva moderada, acompañada de un p-valor de 0,000, inferior a 0,05, lo que ilustra que cualquier variación en el marketing digital influye linealmente en la satisfacción del cliente.

Análisis crítico:

Este antecedente aporta al estudio porque analiza la relación entre marketing digital y satisfacción del cliente en una empresa local de Abancay, utilizando un enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental. Su valor se encuentra en que demuestra, dentro del contexto local, que el uso de herramientas digitales puede asociarse con mayores niveles de satisfacción. Sin embargo, su aplicación corresponde al sector privado y comercial, por lo que no presenta equivalencia directa con los servicios públicos registrales. En consecuencia, su pertinencia es contextual y metodológica, ya que permite comparar el comportamiento de variables digitales y satisfacción en Abancay, aunque desde un ámbito distinto al de SUNARP.

Gonzales (2023) en su tesis: “Imagen corporativa y satisfacción del usuario en la Empresa Prestadora de Servicio (EPS) EMUSAP Abancay SA Periodo 2021”. El objetivo de esta investigación fue determinar la correlación entre la imagen



corporativa y la satisfacción del usuario. Se trató de un estudio básico, correlacional y no experimental. La población de 17.756 usuarios fue seleccionada aleatoriamente para la muestra. Se utilizó un cuestionario para recopilar datos mediante una encuesta. Los hallazgos indicaron una correlación positiva sustancial entre la imagen corporativa y la satisfacción del usuario, evidenciada por un p-valor de 0,00 (inferior a 0,05) y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,528, lo que indica una asociación positiva notable. La conclusión es que la imagen corporativa y la satisfacción del usuario están estrechamente relacionadas.

Análisis crítico:

Este antecedente es relevante porque estudia la satisfacción del usuario en una empresa prestadora de servicios de Abancay, lo cual guarda relación con la variable dependiente de la presente investigación. Su aporte se centra en demostrar que la percepción institucional, la imagen corporativa y la calidad del servicio pueden asociarse con la satisfacción del usuario. No obstante, no aborda la transformación digital como variable principal ni se desarrolla en una entidad registral. Por ello, su utilidad radica en fortalecer el análisis local de la satisfacción del usuario, mientras que la presente investigación amplía dicho enfoque al vincularla con la digitalización de los servicios públicos registrales.

Álvarez (Álvarez, 2022) en su tesis: “Gobierno electrónico y su aplicación en políticas públicas en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017”. Busca determinar la aplicación del gobierno electrónico en el mejoramiento de las políticas públicas en SUNARP en Abancay. El estudio es un análisis descriptivo prospectivo que involucra una muestra de 20 empleados que fueron entrevistados. La información recopilada fue analizada e interpretada, y mostró que SUNARP utilizó el gobierno electrónico para mejorar sus políticas públicas al enfocarse en resultados, usuarios y procesos internos. Esto se logró mediante el uso y mejora de los procesos digitales a través de diferentes canales digitales, lo que ayudó a construir un sistema de gobierno electrónico eficiente. En conclusión, el gobierno electrónico en SUNARP Abancay mejoró las políticas públicas centradas en resultados, usuarios y procesos internos. Esto fue posible porque el portal web y el sistema virtual se aprovecharon al máximo, se

cumplieron los objetivos de la institución y se redujo la brecha entre los ciudadanos y las instituciones estatales.

Análisis crítico:

Este antecedente presenta alta pertinencia porque se desarrolla en SUNARP Abancay y analiza la aplicación del gobierno electrónico para mejorar las políticas públicas. Su aporte es directo, debido a que permite comprender cómo los canales digitales, el portal web y los sistemas virtuales pueden contribuir a reducir la brecha entre los ciudadanos y la institución. Además, fortalece el sustento contextual de la transformación digital en la misma entidad donde se realiza la presente investigación. Sin embargo, su limitación es que se enfoca en políticas públicas y procesos internos, no en la medición de la satisfacción de los usuarios. Por ello, la presente tesis complementa este antecedente al evaluar, desde la percepción ciudadana, la relación entre transformación digital y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Transformación digital

Revisión conceptual de la transformación digital.

La transformación digital es el proceso mediante el cual las empresas utilizan tecnologías digitales para optimizar sus operaciones, servicios y relaciones con los clientes. El objetivo de esta tendencia es mejorar la eficiencia y la experiencia del usuario mediante la integración profunda de la tecnología en todas las áreas de la empresa, desde su funcionamiento interno hasta su interacción con los clientes (Bravo et al., 2024).

La digitalización, como parte fundamental de la transformación digital, implica la conversión de los procesos y sistemas tradicionales en formatos digitales, la digitalización no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también facilita el acceso a la información y mejora la toma de decisiones dentro de la organización. En este contexto, la digitalización busca hacer más ágil la interacción entre el servicio y el cliente, reduciendo el tiempo de espera y mejorando la precisión de los servicios ofrecidos (Mora & Andrade, 2025).

Se define como el proceso mediante el cual las organizaciones integran tecnologías digitales en todas sus áreas funcionales, modificando de manera



profunda la forma en que operan, generan valor y se relacionan con sus clientes, empleados y otros actores del entorno. No se trata únicamente de la adopción de herramientas tecnológicas, sino de una transformación estructural, cultural y estratégica que impulsa la innovación y la mejora continua en los procesos organizacionales (González & López, 2022).

Implica el uso coordinado de tecnologías digitales para mejorar el desempeño empresarial, aumentar la eficiencia operativa y ofrecer experiencias superiores al cliente. Por su parte, Bharadwaj et al. (Bharadwaj et al., 2013) señalan que esta transformación conlleva la redefinición de modelos de negocio, estructuras organizativas y estrategias competitivas, integrando tecnologías como la inteligencia artificial, el big data, el internet de las cosas (IoT) y la computación en la nube (Delgado, 2020).

Asimismo, la transformación digital requiere de un cambio cultural en la organización, promoviendo la apertura al aprendizaje, la colaboración y la toma de decisiones basada en datos. En este sentido, no solo transforma los procesos internos, sino también la mentalidad de los equipos de trabajo, fomentando la agilidad y la capacidad de adaptación frente a entornos cambiantes (Calle, 2022).

Por consiguiente, representa un proceso estratégico y continuo que combina la tecnología, las personas y la gestión del cambio para lograr organizaciones más inteligentes, eficientes y centradas en el valor. Su éxito depende tanto de la infraestructura tecnológica como de la preparación organizacional e innovadora que permita sostener el cambio a largo plazo (Vidal et al., 2022). Por otro lado, las capacidades de innovación se refieren a la habilidad de una organización para adaptarse y evolucionar mediante la adopción de nuevas tecnologías y la implementación de soluciones creativas (Araque, 2025).

En un entorno digital, las empresas deben estar preparadas para cambiar rápidamente y adoptar nuevas soluciones que les permitan mantenerse competitivas en un mercado cada vez más orientado a lo digital (Chuquicahua et al., 2023).



La preparación tecnológica de una organización se refiere a su infraestructura y capacidad para integrar y soportar nuevas tecnologías (López et al., 2025).

Esto implica tener sistemas informáticos robustos, plataformas de almacenamiento en la nube y otras herramientas digitales que faciliten la transición hacia una estructura empresarial más digitalizada (Corzo et al., 2023).

Finalmente, la preparación organizacional abarca los procesos internos y la cultura corporativa que facilitan la adopción de tecnologías digitales, una organización preparada para la transformación digital debe fomentar una mentalidad abierta hacia la innovación, contar con equipos capacitados para manejar la nueva tecnología, y ser flexible para adaptar sus procesos a los cambios digitales (Vázquez et al., 2019).

La preparación organizacional también incluye la alineación estratégica entre los objetivos digitales y los objetivos generales de la organización, para garantizar que la implementación de nuevas tecnologías sea coherente con su visión y misión (Cruz, 2025).

Gobierno digital

El gobierno digital se refiere al uso estratégico de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de las organizaciones públicas con el fin de mejorar la eficiencia, la transparencia, la accesibilidad y la participación ciudadana en las actividades de gobierno. Esta idea va más allá de la mera digitalización de procesos; busca redefinir la conexión entre el Estado y la sociedad mediante la prestación de servicios más adaptables, inclusivos y centrados en las necesidades de la ciudadanía. (Del Do et al., 2023).

Implica un cambio cultural dentro de la administración pública, orientado hacia la apertura, la colaboración y la innovación. Su finalidad es aprovechar las herramientas tecnológicas como el gobierno abierto, los datos masivos, la inteligencia artificial y las plataformas digitales interoperables para optimizar la gestión pública y fortalecer la confianza en las instituciones (Dini et al., 2021).



Constituye una herramienta fundamental para la modernización del Estado y la construcción de una gestión pública más transparente, eficiente y centrada en el ciudadano. Su implementación efectiva requiere no solo infraestructura tecnológica, sino también capacidades organizacionales, liderazgo político y un marco normativo que garantice la sostenibilidad del proceso (P. Medina et al., 2022).

Según el Plan de Gobierno Digital 2021-2023, desarrollado por el Ministerio de Economía y Finanzas, el gobierno digital se define como la aplicación estratégica de tecnologías digitales y datos en la administración pública con el objetivo de generar mayor valor público. Se basa en un ecosistema integrado por actores del sector público, la ciudadanía y otros actores clave que apoyan la implementación de iniciativas y acciones para el diseño y la creación de servicios y contenidos digitales. Este ecosistema garantiza el pleno respeto de los derechos de la ciudadanía y de las personas en general en el entorno digital (MEF, 2021).

De acuerdo al Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que es el decreto legislativo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, que es el decreto legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, la gobernanza digital es el conjunto de roles, estructuras, procesos, herramientas y estándares que tienen por objeto articular, dirigir, evaluar y supervisar el uso y la adopción de las tecnologías digitales y los datos en el Estado peruano, así como el proceso de transformación digital en el país (Congreso de la República, 2021).

La aplicación estratégica de la tecnología digital y los datos en la administración pública con el fin de generar valor público es lo que se entiende por "gobierno digital", según se define en el artículo 6 del Decreto Legislativo n.º 1412. Se basa en un ecosistema integrado por actores del sector público, la ciudadanía y otras partes interesadas que apoyan la implementación de iniciativas y acciones para el diseño y la creación de servicios y contenidos digitales. Este ecosistema garantiza el pleno respeto de los derechos de la ciudadanía y de las personas en general en el entorno digital. En el contexto de la gobernanza, la gestión y la implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y



servicios digitales de valor para la ciudadanía, abarca el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que utilizan las entidades de la administración pública (Congreso de la República, 2018).

De igual manera en el artículo 7, del Decreto Legislativo N° 1412 se establece la normalización de las actividades de la gestión e implementación en materia de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad y seguridad digital (Congreso de la República, 2018).

En la misma línea, el Artículo 2 del Decreto Supremo N.° 029-2021-PCM establece que el Gobierno Digital abarca las áreas de tecnologías digitales, identidad digital, interoperabilidad, servicios digitales, seguridad digital y arquitectura digital. Estas áreas se interrelacionan con el objetivo de mejorar la prestación de servicios centrados en el ciudadano, la gestión interna de las entidades de la Administración Pública y la relación entre ellas en la prestación segura de servicios públicos interadministrativos. El propósito de esta enmienda es fortalecer la confianza y satisfacer las necesidades de la ciudadanía y de la población en general en el entorno digital, con el fin de lograr la transformación digital del Estado (Congreso de la República, 2021).

Enfoques teóricos relacionados con la transformación digital

La transformación digital puede comprenderse desde diversos enfoques teóricos que explican la incorporación de tecnologías digitales en las organizaciones, así como los cambios que estas generan en los procesos, capacidades, recursos y formas de interacción con los usuarios. En el contexto de los servicios públicos, estos enfoques permiten analizar la transformación digital no solo como implementación tecnológica, sino como un proceso organizacional que requiere preparación institucional, innovación, adaptación y orientación al ciudadano (Morán, 2022).

a) Enfoque sociotécnico

El enfoque sociotécnico sostiene que las organizaciones funcionan mediante la interacción entre los sistemas técnicos y los sistemas sociales. Desde esta perspectiva, la transformación digital no depende únicamente de la adquisición de plataformas, equipos o herramientas tecnológicas, sino también de la capacidad



de las personas, los procesos internos y la cultura organizacional para adaptarse a dichos cambios. Por ello, una entidad pública que incorpora servicios digitales debe considerar tanto la infraestructura tecnológica como la preparación del personal, la orientación al usuario y la reorganización de sus procedimientos (Trujillo et al., 2022).

Este enfoque se relaciona directamente con las dimensiones de preparación tecnológica y preparación organizacional, debido a que permite comprender que la digitalización requiere condiciones institucionales adecuadas para ser efectiva. En el caso de la Oficina Registral de Abancay, la transformación digital no solo implica contar con plataformas virtuales, sino también garantizar que los usuarios puedan acceder a ellas, que el personal brinde orientación adecuada y que los procesos registrales se adapten a las nuevas formas de atención (Trujillo et al., 2022).

b) Enfoque de capacidades dinámicas

El enfoque de capacidades dinámicas plantea que las organizaciones deben desarrollar habilidades para adaptarse a entornos cambiantes, integrar nuevos recursos y responder de manera flexible a las demandas del contexto. Aplicado a la transformación digital, este enfoque permite explicar cómo una entidad puede fortalecer sus capacidades para incorporar tecnologías, rediseñar procesos, innovar en sus servicios y mejorar su relación con los usuarios (Páez et al., 2022a).

Este enfoque se vincula con la dimensión capacidades de innovación, debido a que la transformación digital exige que las instituciones públicas no solo adopten tecnología, sino que también generen mejoras continuas en sus servicios. En el ámbito registral, esto implica desarrollar nuevas formas de atención, mejorar las plataformas digitales, facilitar el seguimiento de trámites y responder de manera más eficiente a las necesidades de los ciudadanos (Páez et al., 2022a).

c) Modelo tecnología-organización-entorno

El modelo tecnología-organización-entorno permite analizar la adopción tecnológica considerando tres componentes principales: las características de la tecnología disponible, las condiciones internas de la organización y las presiones o necesidades del entorno. En el caso de las entidades públicas, este modelo



resulta pertinente porque la transformación digital se encuentra condicionada por la infraestructura tecnológica, la capacidad institucional, la normativa, las demandas ciudadanas y las políticas de modernización del Estado (Dini et al., 2021).

Este modelo se relaciona con las dimensiones de digitalización, preparación tecnológica y preparación organizacional. La digitalización responde al componente tecnológico, porque implica el uso de plataformas, sistemas y procedimientos digitales. La preparación organizacional se vincula con la capacidad interna de la entidad para adoptar dichos cambios. Finalmente, el entorno se refleja en las exigencias de los usuarios y en la necesidad de brindar servicios públicos más accesibles, oportunos y eficientes (Dini et al., 2021).

d) Enfoque de gobierno digital

El enfoque de gobierno digital sostiene que el uso de tecnologías de información y comunicación en la administración pública debe orientarse a mejorar la eficiencia del Estado, facilitar el acceso a los servicios, fortalecer la transparencia y mejorar la relación entre las entidades públicas y los ciudadanos. Desde esta perspectiva, la transformación digital no constituye únicamente una estrategia interna de modernización, sino una herramienta para generar valor público y mejorar la experiencia del usuario (González & López, 2022).

Este enfoque resulta especialmente pertinente para la presente investigación, debido a que la SUNARP brinda servicios registrales que requieren accesibilidad, seguridad, oportunidad y claridad en la información. Por ello, la transformación digital en la Oficina Registral de Abancay debe evaluarse considerando su relación con la satisfacción de los usuarios, ya que la utilidad de los servicios digitales se expresa en la percepción ciudadana sobre la calidad, facilidad y efectividad del servicio recibido (González & López, 2022).

Los enfoques sociotécnico, de capacidades dinámicas, tecnología-organización-entorno y gobierno digital permiten sustentar teóricamente la transformación digital en la presente investigación. Estos enfoques guardan relación directa con las dimensiones de digitalización, capacidades de innovación, preparación tecnológica y preparación organizacional, por lo que resultan más pertinentes que



teorías generales como la cibernética, la teoría del caos o la epistemología digital, las cuales no se vinculan de manera directa con la medición empírica desarrollada en este estudio.

Modelos de medición de la transformación digital.

Los modelos de medición de la transformación digital permiten evaluar el grado de avance, madurez y efectividad con que una organización adopta y gestiona las tecnologías digitales dentro de sus procesos, cultura y estrategia. Estos modelos sirven como herramientas diagnósticas que orientan la toma de decisiones, identifican brechas tecnológicas y facilitan la planificación de estrategias digitales sostenibles (Segovia, 2023). Algunos de los enfoques más utilizados incluyen:

Modelo de digital maturity (madurez digital), este modelo mide el nivel de madurez digital de una organización, evaluando aspectos como la digitalización de procesos, la innovación tecnológica, la preparación tecnológica y la integración de las capacidades digitales dentro de la estrategia organizacional. Las empresas deben pasar por distintas etapas de madurez digital, desde la adopción inicial de tecnologías hasta la completa integración en sus procesos (Páez et al., 2022b).

Modelo de transformación digital de Capgemini, este modelo evalúa la transformación digital a través de cuatro áreas clave: liderazgo digital, estrategia digital, cultura organizacional y tecnología. El modelo proporciona un marco integral para medir cómo la organización está gestionando y liderando su transformación digital y cómo esto impacta en la satisfacción de los clientes y en la eficiencia operativa (De Zunzunegui, 2023).

Otro referente es el Índice de Transformación Digital (DTI), que evalúa el impacto de la digitalización en la economía y la sociedad a partir de indicadores relacionados con infraestructura, capital humano, innovación y sostenibilidad. Este modelo se aplica frecuentemente a nivel macro, permitiendo comparar el avance digital entre sectores o países (González & López, 2022).

Los modelos de medición de la transformación digital ofrecen un marco sistemático para comprender el nivel de adopción tecnológica, la alineación estratégica y la capacidad de innovación de las organizaciones. Su aplicación



permite diseñar planes de mejora continua, priorizar inversiones y fortalecer las competencias necesarias para enfrentar los desafíos de la economía digital (Páez et al., 2022a).

Análisis de las dimensiones de la transformación digital

El análisis de las dimensiones de la transformación digital permite entender los elementos clave que impulsan el cambio en las organizaciones. Estas dimensiones son fundamentales para medir el impacto de la digitalización y su relación con la mejora en la satisfacción del cliente y la optimización de los procesos internos (Rodrigues, 2025).

Digitalización.

La digitalización se refiere al proceso de convertir los sistemas tradicionales en plataformas digitales. Este proceso no solo mejora la eficiencia, sino que también facilita la accesibilidad de los servicios y la personalización de la experiencia del cliente. La digitalización transforma las operaciones tradicionales y las mejora, lo que permite a las organizaciones ofrecer servicios más rápidos, más precisos y accesibles (Alonso & Forradellas, 2025).

La digitalización es el proceso mediante el cual la información, los procesos y las actividades analógicas se transforman en formatos digitales, permitiendo su almacenamiento, procesamiento y transmisión mediante tecnologías informáticas. Este proceso implica el uso de herramientas y sistemas digitales para optimizar la gestión de datos, mejorar la eficiencia operativa y facilitar la toma de decisiones basada en información en tiempo real (González & López, 2022).

En un sentido más amplio, la digitalización no solo se refiere a convertir documentos físicos en archivos electrónicos, sino también a la adopción de tecnologías digitales en todos los niveles de una organización o sociedad. Incluye la automatización de procesos, la implementación de plataformas digitales de comunicación, la inteligencia artificial, el internet de las cosas (IoT) y la computación en la nube (C. Calle, 2022).



Entonces, la digitalización representa un cambio estructural hacia una economía y una gestión basadas en el uso intensivo de datos, impulsando la innovación, la productividad y la competitividad en los diferentes sectores (Vidal et al., 2022).

Capacidades de innovación.

Las capacidades de innovación son esenciales para que una organización pueda adaptarse a los cambios tecnológicos y ofrecer productos o servicios innovadores. Las empresas que invierten en innovación tecnológica tienen una ventaja competitiva significativa, ya que pueden adelantarse a las demandas del mercado. La innovación en tecnología no solo mejora la calidad del servicio, sino que también crea nuevas oportunidades para interactuar con los clientes y mejorar la eficiencia interna (Alonso & Forradellas, 2025).

Las capacidades de innovación se refieren al conjunto de habilidades, recursos, conocimientos y actitudes que permiten a una organización generar, desarrollar y aplicar nuevas ideas, productos, servicios o procesos que aporten valor y ventaja competitiva. Estas capacidades implican tanto la creatividad individual de los miembros como la estructura organizacional que facilita la gestión del conocimiento y la experimentación (Del Do et al., 2023).

En el contexto empresarial, las capacidades de innovación se manifiestan en la habilidad para identificar oportunidades en el entorno, adoptar nuevas tecnologías, mejorar procesos internos y fomentar una cultura orientada al cambio y la mejora continua. Las capacidades dinámicas son fundamentales para que las organizaciones se adapten a los cambios del mercado y mantengan su competitividad (P. Medina et al., 2022).

Asimismo, la innovación no solo depende de la inversión en investigación y desarrollo, sino también de la capacidad de aprendizaje organizacional, la colaboración entre áreas y la disposición para asumir riesgos calculados. En síntesis, las capacidades de innovación permiten a las organizaciones transformar conocimiento en resultados tangibles, impulsando su crecimiento sostenible y su diferenciación en el mercado (Trujillo et al., 2022).



Preparación tecnológica.

La preparación tecnológica se refiere a la infraestructura digital y los sistemas necesarios para soportar la transformación digital. Esto incluye plataformas de software, almacenamiento en la nube, y sistemas de gestión de datos que permiten a las organizaciones operar de manera más eficiente y ofrecer mejores experiencias a los usuarios. La preparación tecnológica es un factor clave para una transición exitosa hacia un entorno digital, ya que garantiza que la organización cuente con las herramientas adecuadas para implementar las soluciones digitales necesarias (Alonso & Forradellas, 2025).

La preparación tecnológica se define como el nivel de disponibilidad, adaptación y utilización efectiva de tecnologías dentro de una organización para optimizar sus procesos, mejorar su productividad y facilitar la innovación (Páez et al., 2022a).

Esta capacidad refleja el grado en que una empresa o institución está equipada con infraestructura digital, sistemas de información, herramientas tecnológicas y competencias digitales necesarias para afrontar los retos de un entorno cada vez más automatizado y competitivo (Delgado, 2020).

Una alta preparación tecnológica permite una transición más fluida hacia la transformación digital, fomenta la toma de decisiones basada en datos y fortalece la capacidad de respuesta frente a los cambios del entorno (González & López, 2022).

La preparación tecnológica representa un pilar estratégico para el desarrollo organizacional, ya que determina la capacidad de adaptación e integración de innovaciones tecnológicas que potencian la eficiencia operativa, la comunicación interna y la competitividad institucional (Vidal et al., 2022).

Preparación organizacional.

La preparación organizacional se refiere a la disposición de la empresa para adoptar cambios tecnológicos, tanto a nivel cultural como estructural. Esto incluye la capacitación del personal, la disposición de los equipos directivos a liderar el cambio y la capacidad de la organización para alinear su estrategia empresarial

con la tecnología digital. Una organización bien preparada es capaz de integrar tecnologías digitales en todos sus procesos, lo que mejora no solo la eficiencia operativa, sino también la satisfacción de los clientes y la competitividad en el mercado (Alonso & Forradellas, 2025).

La transformación digital, a través de sus dimensiones de digitalización, capacidades de innovación, preparación tecnológica y organizacional, permite a las empresas mejorar sus procesos internos, ofrecer mejores servicios a los usuarios y mantenerse competitivas en un entorno empresarial cada vez más digitalizado (Páez et al., 2022b).

La preparación organizacional se entiende como el grado en que una entidad cuenta con las estructuras, recursos humanos, procesos y cultura adecuados para implementar cambios, adoptar innovaciones y responder eficazmente a las transformaciones del entorno. Esta preparación implica la existencia de una visión estratégica clara, liderazgo comprometido, comunicación interna efectiva y una cultura orientada a la mejora continua y la adaptabilidad (P. Medina et al., 2022).

La preparación organizacional para el cambio se compone de dos elementos esenciales: la disposición colectiva de los miembros para aceptar e impulsar las transformaciones, y la capacidad institucional para ejecutar las acciones necesarias. En este sentido, una organización preparada cuenta con procesos definidos, políticas de gestión eficientes y equipos con competencias técnicas y actitud proactiva frente a la innovación (Cueva, 2020).

En síntesis, la preparación organizacional es un componente clave para la sostenibilidad y competitividad institucional, ya que permite anticiparse a los desafíos del entorno, coordinar esfuerzos internos y asegurar la implementación exitosa de estrategias tecnológicas, innovadoras o de desarrollo institucional (C. Calle, 2022).

3.2.2 Satisfacción de los usuarios

Revisión conceptual de la satisfacción del cliente.



Méndez (2014) establece que los usuarios son personas que reciben regularmente un servicio; al acceder a trámites o procedimientos operativos a cargo de entidades estatales, el servicio se considera gratuito para los usuarios.

Para que las empresas tengan éxito y se mantengan, los clientes son fundamentales. La satisfacción del consumidor es un objetivo empresarial fundamental, ya que los clientes satisfechos tienen mayor probabilidad de realizar más compras, recomendar la empresa y mantener relaciones comerciales a largo plazo. Por ello, se han realizado diversos estudios de investigación a nivel mundial con el fin de comprender mejor y mejorar la satisfacción del cliente. Esto se debe a que la retroalimentación de los clientes proporciona información vital que puede utilizarse para mejorar continuamente la calidad del servicio. La integración de esta información en todas las áreas funcionales de la empresa es fundamental para garantizar la plena satisfacción de los requisitos y expectativas de los clientes (Ramírez, 2020).

Visto como el objetivo de las empresas o el resultado final de entregar un servicio que satisfaga las expectativas desarrolladas por el cliente, es el resultado de una comparación con lo que una persona ha aprendido en el pasado o una experiencia latente que finalmente llega a su conciencia. Cuando los clientes están satisfechos con sus compras, los equipos de marketing tienen la responsabilidad compartida de trabajar para mantener esa satisfacción y fidelizar a los clientes (Atiaga, 2020).

Una persona sentirá una sensación de bienestar y placer cuando sus necesidades y/o demandas sean satisfechas, y esto es lo que llamamos satisfacción. Recibir un excelente servicio es lo que conduce a la satisfacción. La satisfacción es una emoción recíproca entre el que da y el que recibe por haber hecho bien las acciones apropiadas (Vargas & Limache, 2020).

Según Rojas et al. (Rojas et al., 2019) en los establecimientos públicos se define como el bienestar consiguiente de la experiencia de la utilización o servicio brindado por un establecimiento público, teniendo en cuenta las expectativas que tenía antes de recibirlo.

Cuando un cliente recibe un producto o servicio, se forma una opinión sobre el mismo en base a su experiencia de la transacción, lo que se denomina satisfacción (Tolentino & Barreto, 2020).



Se define como la respuesta emocional y cognitiva que experimenta un consumidor tras comparar sus expectativas previas con el desempeño percibido de un producto o servicio. En términos simples, refleja el grado en que una empresa logra cumplir o superar las expectativas de sus clientes, convirtiéndose en un indicador clave de la calidad del servicio y la fidelización (Crispín et al., 2020).

De acuerdo con Kotler y Keller (Kotler & Keller, 2016), la satisfacción del cliente es el nivel de sensación de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto con sus expectativas. Si el rendimiento cumple o supera las expectativas, el cliente se siente satisfecho; si está por debajo, se genera insatisfacción. Esta comparación subjetiva determina no solo la recompra, sino también la recomendación y la lealtad hacia la marca.

Por su parte, Silva et al. (R. Silva et al., 2021) sostiene que la satisfacción es un proceso psicológico de evaluación posterior al consumo, donde el consumidor juzga si el producto o servicio ha cumplido su propósito. Esta evaluación implica componentes afectivos (emociones) y cognitivos (percepción racional), lo que la convierte en un fenómeno multidimensional.

En el ámbito de los servicios, la satisfacción del cliente está estrechamente vinculada con la calidad percibida y la experiencia del usuario, factores que inciden directamente en la competitividad organizacional. Según Zeithaml et al. (Zeithaml et al., 2009), las organizaciones que gestionan adecuadamente la satisfacción logran ventajas sostenibles al fomentar relaciones de largo plazo, aumentar la retención de clientes y mejorar su reputación en el mercado.

La satisfacción del cliente es un componente esencial del éxito empresarial y un indicador estratégico de desempeño. Su análisis permite comprender las percepciones del consumidor, identificar áreas de mejora en la oferta y fortalecer la relación empresa–cliente mediante la creación de valor continuo (Parasuraman et al., 1988).

Las empresas que dan prioridad a la satisfacción del usuario tienen más posibilidades de éxito que las que no lo hacen. Esto se debe a que es más probable



que los clientes satisfechos vuelvan a hacer negocios con una empresa e incluso la recomienden a otros. Por otro lado, es más probable que los clientes insatisfechos dejen reseñas negativas. Por lo tanto, las empresas que dan prioridad a la satisfacción del usuario pueden esperar aumentar su base de clientes, aumentar su cuota de mercado y, en última instancia, aumentar su rentabilidad (Martínez et al., 2021).

Evaluar la calidad del servicio, ayudará a desarrollar estándares de progreso y retroalimentación para lograr un crecimiento organizacional basado en la calidad. Esto se hace con el fin de garantizar que el servicio pueda desarrollarse adecuadamente y, por lo tanto, generar una completa satisfacción entre los clientes (Y. Ramos, 2019).

Se puede decir que es la sensación de bienestar y placer que experimenta un individuo tras la satisfacción de su necesidad y/o petición. Es el resultado de un buen servicio. Es posible definir la misma como la emoción positiva que uno experimenta al realizar las acciones correctas en los momentos correctos. La satisfacción es una emoción que se puede experimentar recíprocamente entre quien ofrece y quien recibe por hacer bien las cosas (Méndez, 2014).

Para que un servicio sea exitoso, primero debe satisfacer las demandas del cliente; en consecuencia, satisfacer sus expectativas y deseos es fundamental para lograr el propósito de cualquier empresa, que es lograr la felicidad del cliente (Y. Ramos, 2019).

La satisfacción del usuario o cliente se observa a través de expresiones aprobatorias o satisfacción al comprar un producto o servicio. Esta satisfacción puede transmitirse por la percepción de haber pagado un precio razonable por la calidad evidente del producto, o por la eficacia del servicio obtenido. Como parte de esta satisfacción, la probabilidad de que un cliente retorne posteriormente al establecimiento o compre el mismo producto en otro lugar es muy alta (Armstrong & Kotler, 2013).

Teorías relacionadas a la satisfacción del cliente.

A continuación, se presentan las teorías relacionadas a la satisfacción del cliente:



La teoría de los dos factores.

Esta teoría se centra en la satisfacción del cliente y sostiene que ciertas dimensiones de un producto o servicio están vinculadas con la satisfacción del cliente, mientras que otras dimensiones se relacionan con la insatisfacción del mismo. Aunque numerosos estudios emplean el enfoque de la teoría de dos factores, existen variaciones para el análisis de los datos (las dimensiones resultantes), en los productos y/o servicios examinados, así como en los segmentos de clientes analizados (Fernández, 2018).

Estos dos conjuntos de factores no son opuestos, sino que operan de manera independiente y pueden tener efectos distintos en el comportamiento y la motivación de los empleados (Atiaga, 2020).

Los dos conjuntos de factores son:

- Factores de Higiene (Insatisfacción): Estos factores se relacionan con el entorno y las condiciones de trabajo, pero no necesariamente con la propia tarea o contenido. Si estos factores son deficientes o insatisfactorios, pueden causar insatisfacción en los empleados, pero no necesariamente aumentar su motivación (Atiaga, 2020).
- Factores Motivacionales (Satisfacción): Estos factores están directamente relacionados con la naturaleza del trabajo en sí y cómo éste satisface las necesidades psicológicas y aspiraciones de los empleados. Incluyen aspectos como el reconocimiento, la responsabilidad, el crecimiento personal, la oportunidad de desarrollo y la autonomía en el trabajo. Cuando estos factores son presentes y positivos, pueden generar satisfacción en los empleados y aumentar su motivación intrínseca (Atiaga, 2020).

La teoría sugiere que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo no son extremos de un mismo espectro, sino que son influenciados por diferentes factores. La implicación clave de esta teoría es que, para lograr un ambiente de trabajo motivador y satisfactorio, las organizaciones deben abordar tanto los aspectos relacionados con el entorno laboral como aquellos relacionados con la naturaleza del trabajo y las oportunidades de crecimiento (Martínez et al., 2021).



Teoría de las expectativas.

Es la teoría con más apoyo entre los investigadores, ya que sus campos de aplicación continúan ampliándose, al igual que sus defensores (Fernández, 2018).

La "Teoría de las Expectativas" es un marco psicológico que se utiliza para comprender cómo las personas toman decisiones y se motivan en función de sus creencias sobre la relación entre el esfuerzo que ponen en una actividad, el rendimiento que pueden lograr y las recompensas que recibirán. Esta teoría se utiliza para explicar la motivación de los empleados en el entorno laboral (Atiaga, 2020).

Se aconseja a los clientes que configuren sus expectativas en torno al rendimiento funcional de un producto o servicio antes de proceder a su adquisición. Una vez adquirido y empleado el producto o servicio, los clientes confrontan sus expectativas sobre sus atributos con el desempeño real del mismo, empleando categorías de "superior a lo anticipado" o "inferior a lo anticipado". Una discrepancia positiva se presenta cuando el producto o servicio excede las expectativas, mientras que una discrepancia negativa acontece si el producto o servicio no cumple con las previsiones. La confirmación básica de las expectativas tiene lugar cuando el producto o servicio opera de acuerdo con lo previsto. El incremento de discrepancias positivas se relaciona con un aumento esperado en la satisfacción del cliente (Fernández, 2018).

Según la Teoría, una acción o esforzarse en una tarea se deriva de la combinación de estas tres componentes, la teoría sugiere que las personas son más propensas a poner esfuerzo en tareas sus esfuerzos conducirán a un buen rendimiento y que se traducirá en recompensas valiosas (Tolentino & Barreto, 2020).

Esta teoría enfatiza la importancia de la percepción individual sobre la relación entre esfuerzo, rendimiento y recompensas. Si una persona ve que su esfuerzo se traducirá en un rendimiento exitoso y que ese rendimiento resultará en recompensas valiosas, es más probable que esté motivada para comprometerse y trabajar arduamente en la tarea (Martínez et al., 2021).



Modelo Kano.

El profesor Noriaki Kano (1984) propuso un modelo relevante relacionado con la satisfacción de los clientes, cuestionando la premisa convencional de que la satisfacción del cliente depende exclusivamente de la calidad de los productos o servicios ofrecidos por una empresa. Según Kano, no todas las características de un producto o servicio generan el mismo nivel de satisfacción en el cliente. Él sugiere que ciertos atributos tienen un impacto más significativo en la satisfacción del cliente que otros. Para distinguir entre estos atributos, Kano los agrupa en tres categorías: características básicas, características de desempeño y características de deleite. Lo notable de estas últimas es que, al no ser esperadas, no causan insatisfacción si no se proporcionan (Rubio et al., 2018).

La teoría del Modelo Kano, desarrollada por el profesor Noriaki Kano en la década de 1980, es un marco conceptual utilizado en el ámbito de la calidad y la gestión de productos para comprender las preferencias de los clientes y cómo estas se relacionan con las características de un producto o servicio. Este modelo sugiere que las características de un producto pueden clasificarse en diferentes categorías según cómo afectan la satisfacción del cliente (León et al., 2020).

El modelo Kano proporciona una visión sobre las características de los productos o servicios que se perciben como importantes para los clientes o usuarios. Su objetivo principal es respaldar las especificaciones técnicas y funcionales del producto o servicio, así como fomentar el debate sobre sus características a través de una comprensión más profunda por parte del equipo de trabajo. En lugar de centrarse únicamente en las necesidades del cliente o usuario, el Modelo de Kano se enfoca en diferenciar las características del producto o servicio, lo que permite identificar aquellas que pueden generar un mayor impacto en la satisfacción del cliente (Rubio et al., 2018).

El Modelo Kano sugiere que las preferencias de los clientes pueden cambiar con el tiempo y que lo que puede considerarse una característica "atractiva" en un momento dado puede convertirse en una característica "lineal" o "requerida" en el futuro debido a cambios en las expectativas del cliente o la evolución del mercado (Haro et al., 2016).



El Modelo Kano es una herramienta útil para comprender las necesidades y expectativas de los clientes en relación con las características de un producto o servicio, lo que puede guiar el desarrollo y la mejora de productos para maximizar la satisfacción del cliente (Rubio et al., 2018).

El Modelo Kano es tanto una herramienta de gestión de calidad como una técnica de marketing que se emplea para evaluar la satisfacción del cliente. Proporciona una comprensión clara de cómo ciertas características de un producto o servicio impactan en la percepción y satisfacción del cliente. Además, destaca la importancia de comprender la forma en que los clientes piensan y valoran estas características, lo que permite a las empresas tomar decisiones informadas sobre cómo enfocar sus esfuerzos de desarrollo y comercialización (A. Ramírez, 2020).

- Las características básicas son aquellas que los clientes consideran implícitas y esperan que estén presentes en un producto o servicio. Son fundamentales para la satisfacción del cliente y, cuando no se cumplen completamente, pueden generar insatisfacción. Estas expectativas suelen estar relacionadas con los requisitos mínimos o estándares de calidad que los clientes esperan de un producto o servicio. Cuando estas características básicas no se cumplen, los clientes pueden experimentar insatisfacción y percibir que el producto o servicio no cumple con sus necesidades básicas.
- Las características del servicio son aquellas que los clientes conocen y esperan que estén presentes. Estas características pueden influir en la satisfacción del cliente dependiendo del grado en que se cumplan. Cuando las características del servicio se cumplen según las expectativas del cliente, pueden contribuir a eliminar la insatisfacción o a lograr la satisfacción. Por otro lado, si estas características no se cumplen o se cumplen de manera deficiente, pueden generar insatisfacción en el cliente. Es importante gestionar adecuadamente estas características del servicio para garantizar una experiencia positiva para el cliente.

- Las características de entusiasmo son aquellas que ofrecen beneficios adicionales que van más allá de las expectativas del cliente. Estas características destacan un producto o servicio frente a la competencia y pueden generar entusiasmo en los clientes. A menudo, estas características son innovadoras o únicas y pueden sorprender gratamente a los clientes. Son aspectos que pueden diferenciar un producto o servicio en el mercado y crear una ventaja competitiva para la empresa. Gestionar y destacar estas características de entusiasmo puede ser crucial para el éxito y la diferenciación en el mercado.

En el contexto del Modelo Kano, los factores básicos, de rendimiento y emocionales se refieren a las diferentes categorías en las que se pueden clasificar las características de un producto o servicio en función de su impacto en la satisfacción del cliente (Haro et al., 2016).

Al comprender estas tres categorías de factores, las empresas pueden priorizar el desarrollo de productos o servicios que no solo cumplan con los requisitos básicos del cliente, sino que también ofrezcan características de rendimiento y emocionales que generen una satisfacción adicional y diferencien el producto en el mercado (Kano et al., 1984).

Modelos de medición de la satisfacción del cliente.

La medición de la satisfacción del cliente es un aspecto esencial para las empresas que buscan mejorar su rendimiento y retener a sus clientes. A través de diversos modelos y enfoques, las organizaciones pueden evaluar la experiencia del cliente, identificar áreas de mejora y adaptar sus estrategias de negocio (Vilca et al., 2021).

Cada uno de estos modelos tiene sus ventajas y limitaciones, y la elección del más adecuado depende de la naturaleza de la empresa, el tipo de cliente y los objetivos específicos de medición. En la práctica, muchas empresas combinan varios modelos para obtener una visión más completa de la satisfacción de sus clientes (J. Silva et al., 2021).

Los modelos de medición de la satisfacción del cliente son herramientas conceptuales y metodológicas que permiten evaluar la percepción del consumidor



sobre la calidad de los productos o servicios ofrecidos por una organización. Estos modelos facilitan la identificación de los factores que se relacionan con la satisfacción, el grado de cumplimiento de las expectativas y las áreas de mejora que deben fortalecerse para incrementar la lealtad del cliente (Reyes & Veliz, 2021).

Uno de los modelos más reconocidos es el modelo de desconfirmación de expectativas, el cual sostiene que la satisfacción resulta de la comparación entre las expectativas previas del cliente y el desempeño percibido del producto o servicio. Si el desempeño supera las expectativas, se produce una “desconfirmación positiva”, generando satisfacción; en cambio, si no las cumple, se produce insatisfacción. Este modelo es ampliamente utilizado por su simplicidad y aplicabilidad en diversos sectores (Moreno et al., 2022).

Otro enfoque importante es el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (Parasuraman et al., 1988), que evalúa la calidad del servicio y, por extensión, la satisfacción a través de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este instrumento se basa en la diferencia entre las percepciones del cliente y sus expectativas, ofreciendo una visión integral del desempeño organizacional desde la perspectiva del usuario.

Asimismo, el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI), introduce un modelo estructural que mide la satisfacción a partir de tres factores principales: expectativas del cliente, calidad percibida y el valor percibido, los cuales impactan en la lealtad y la probabilidad de recompra. Este modelo se ha adaptado a múltiples contextos internacionales y corporativos por su rigurosidad estadística y predictiva (Huamaní & Bejar, 2022).

En conclusión, los modelos de medición de la satisfacción del cliente constituyen instrumentos esenciales para la gestión de la calidad y la estrategia empresarial. Su aplicación permite a las organizaciones cuantificar percepciones, mejorar procesos, fortalecer la experiencia del cliente y consolidar relaciones duraderas basadas en la confianza y la satisfacción continua (Reyes & Veliz, 2021).



Análisis de las dimensiones de la calidad de servicio.

El análisis de las dimensiones de la calidad de servicio es fundamental para entender cómo los clientes perciben y evalúan los servicios que reciben de una empresa (R. Silva et al., 2021). Las tres dimensiones clave en este análisis son rendimiento percibido, calidad percibida y expectativas, cada una de las cuales juega un papel crucial en la experiencia global del cliente.

Rendimiento percibido.

El rendimiento percibido se refiere a la evaluación subjetiva que hace el cliente sobre la capacidad de la empresa para cumplir con las expectativas que había formado antes de la interacción. Esta dimensión es esencial porque abarca tanto la evaluación objetiva como subjetiva del servicio recibido (Reyes & Veliz, 2021). El rendimiento objetivo se enfoca en la efectividad del servicio, como la puntualidad, la calidad del producto o la rapidez de la atención, mientras que el rendimiento subjetivo depende de cómo el cliente percibe esas mismas características en función de sus experiencias y percepciones previas (R. Silva et al., 2021).

Este rendimiento no solo se mide en el momento de la prestación del servicio, sino que se mantiene en una evaluación continua. Los clientes que perciben un buen rendimiento se sienten satisfechos y propensos a regresar, mientras que aquellos que experimentan un rendimiento deficiente pueden llegar a sentirse frustrados o insatisfechos, lo que podría dañar la relación con la empresa (J. Silva et al., 2021).

El rendimiento percibido se entiende como la evaluación subjetiva que realiza el cliente acerca del funcionamiento o desempeño real de un producto o servicio, en comparación con sus expectativas previas. Este concepto es un componente esencial dentro del proceso de satisfacción, ya que la percepción que el consumidor tiene sobre el rendimiento impacta directamente en su nivel de satisfacción o insatisfacción (Reyes & Veliz, 2021).

El rendimiento percibido constituye el resultado de la experiencia de consumo, en la cual el cliente juzga la calidad, funcionalidad y efectividad del producto o servicio en relación con sus necesidades y deseos. Si el rendimiento percibido



coincide o supera las expectativas, se genera satisfacción; de lo contrario, aparece la sensación de insatisfacción o decepción (Vigo & González, 2020).

Por su parte, Parasuraman et al. (Parasuraman et al., 1988) plantea que el rendimiento percibido forma parte del valor percibido, entendido como la relación entre lo que el cliente obtiene y lo que entrega (esfuerzo, tiempo o dinero). En este sentido, un alto rendimiento percibido refuerza la percepción de valor y promueve la lealtad del consumidor.

En conclusión, el rendimiento percibido es un elemento determinante de la satisfacción del cliente, ya que integra la percepción del desempeño funcional y emocional del producto o servicio. Su análisis permite a las organizaciones identificar fortalezas y debilidades en su oferta, orientar estrategias de mejora y mantener relaciones duraderas con los consumidores (Malpartida et al., 2022).

Expectativas.

Las expectativas son un componente esencial en la experiencia del cliente, ya que son las creencias y suposiciones previas que tienen sobre lo que recibirán de una empresa o servicio. Estas expectativas se forman a partir de diversas fuentes, tales como experiencias pasadas, información de terceros, marketing de la empresa, o la reputación del servicio (Crispín et al., 2020).

Existen distintos niveles de expectativas: las expectativas ideales, que son las más altas y reflejan lo que el cliente cree que debería recibir; las expectativas de un cliente esperado, que son más realistas y basadas en experiencias previas; y las expectativas mínimas aceptables, que representan el umbral que el cliente considera aceptable para sentirse satisfecho. La discrepancia entre las expectativas y la experiencia real del servicio juega un papel decisivo en la satisfacción del cliente (Vilca et al., 2021).

Las expectativas no son estáticas y pueden cambiar con el tiempo, influenciadas por diversos factores como la comunicación de la empresa, las experiencias de otros clientes, o los cambios en las necesidades y deseos del cliente. Si una empresa ofrece un servicio que cumple o supera las expectativas, el cliente se

sentirá satisfecho y es probable que se convierta en un cliente recurrente (R. Silva et al., 2021).

Sin embargo, si el servicio no cumple con estas expectativas, la probabilidad de insatisfacción aumenta. Por lo tanto, las empresas deben gestionar activamente las expectativas de los clientes, asegurándose de que sus mensajes y ofertas estén alineados con lo que los clientes realmente esperan, y evitando promesas exageradas que puedan llevar a desilusión (Malpartida et al., 2022).

Las expectativas representan las creencias o estándares previos que el cliente forma antes de adquirir un producto o servicio, basadas en experiencias pasadas, información disponible, comunicación de la empresa y percepciones del mercado. Estas expectativas funcionan como un punto de referencia para evaluar el desempeño real, constituyéndose en un elemento central dentro del proceso de satisfacción del cliente (Suárez et al., 2022).

Las expectativas son “creencias anticipadas sobre el rendimiento de un producto o servicio”, y su comparación con el desempeño percibido determina el nivel de satisfacción. Cuando el rendimiento supera las expectativas, se genera una desconfirmación positiva y, por ende, satisfacción; cuando el rendimiento no las alcanza, se produce una desconfirmación negativa, lo que lleva a la insatisfacción (Montero & Cantón, 2020).

Asimismo, Parasuraman et al. (1988) destacan que las expectativas del cliente pueden clasificarse en deseadas (lo que el cliente espera obtener) y adecuadas (lo mínimo aceptable). La diferencia entre ambas conforma la llamada “zona de tolerancia”, que determina el margen en el que el cliente considera satisfactorio el servicio recibido. Cuanto más estrecha es esta zona, mayor será la exigencia del consumidor.

Por lo tanto, las expectativas constituyen la base de la evaluación del servicio y, por tanto, del nivel de satisfacción o insatisfacción. Su correcta gestión permite a las organizaciones alinear sus estrategias de comunicación y desempeño con las percepciones del cliente, garantizando experiencias coherentes y sostenibles en el tiempo (Díaz et al., 2022).



Nivel de satisfacción.

Se refiere al grado en que un producto o servicio cumple con las expectativas y necesidades del cliente. Es un concepto amplio que abarca diversas dimensiones, incluyendo desempeño, durabilidad, confiabilidad, precisión y seguridad, entre otras (Malpartida et al., 2022).

Es una dimensión crítica porque refleja la evaluación general que hace el cliente del servicio o producto basado en sus percepciones y experiencias. A diferencia de la calidad objetiva, que se basa en estándares medibles, la calidad percibida es completamente subjetiva y está influenciada por las expectativas previas del cliente, sus emociones y la comparación con otros servicios similares (Reyes & Veliz, 2021).

Esta evaluación global se forma a lo largo de toda la relación del cliente con la empresa, y puede verse afectada por elementos como la consistencia del servicio, la atención al cliente y la percepción de valor agregado. Si un cliente percibe que el servicio recibido cumple o supera sus expectativas, la calidad percibida será alta, lo que generalmente resulta en mayor satisfacción y lealtad (R. Silva et al., 2021).

El nivel de satisfacción se refiere al grado en que las expectativas del cliente son cumplidas o superadas por el desempeño real del producto o servicio recibido. Constituye un indicador fundamental dentro de la gestión de la calidad, pues refleja la evaluación global del consumidor respecto a su experiencia de compra o consumo. Este nivel puede variar desde una satisfacción muy baja - cuando el servicio no cumple las expectativas - hasta una satisfacción muy alta, cuando las supera ampliamente (Calsina et al., 2023).

Según Kotler y Keller (Kotler & Keller, 2016), el nivel de satisfacción se expresa como una función de la diferencia entre el desempeño percibido y las expectativas del cliente: si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho; si las supera, se genera un estado de deleite; y si no las cumple, surge la insatisfacción. Este modelo permite comprender que la satisfacción no es un

estado absoluto, sino un continuo que varía según la percepción y la experiencia del consumidor.

Por su parte, medir el nivel de satisfacción es esencial para predecir comportamientos futuros del cliente, como la lealtad, la recompra o la recomendación. Un alto nivel de satisfacción genera confianza y compromiso, mientras que un nivel bajo puede traducirse en pérdida de clientes y deterioro de la reputación organizacional (Calsina et al., 2023).

En conclusión, el nivel de satisfacción constituye un parámetro clave para evaluar la eficacia de las estrategias de marketing y gestión del servicio. Su monitoreo constante permite a las organizaciones identificar deficiencias, ajustar procesos y fortalecer la relación con el cliente, garantizando su fidelización y contribuyendo al éxito sostenido de la empresa (Montero & Cantón, 2020).

3.2.3 SUNARP

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) es un organismo público descentralizado adscrito al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú. Su función principal es organizar, administrar, modernizar y conservar los registros públicos del país, garantizando la seguridad jurídica de los actos y derechos inscritos (Parra et al., 2021).

La SUNARP constituye la entidad encargada de brindar publicidad registral, permitiendo que los ciudadanos y las instituciones tengan certeza sobre la titularidad y situación jurídica de los bienes muebles e inmuebles, así como sobre la existencia legal de personas naturales y jurídicas. Esta labor contribuye a fortalecer el sistema jurídico y económico nacional mediante la transparencia y formalización de la información (SUNARP, 2019).

En cuanto a sus funciones, la SUNARP administra y mantiene actualizados los registros jurídicos a nivel nacional, garantizando la validez y autenticidad de los actos inscritos. Asimismo, se encarga de uniformizar los procedimientos registrales, modernizar sus servicios mediante plataformas digitales como el Sistema de Intermediación Digital (SID-SUNARP), y facilitar el acceso público a la información registral. De esta manera, la institución busca ofrecer servicios



eficientes y confiables que contribuyan al orden legal del país y a la protección de los derechos de los ciudadanos (SUNARP, 2022).

La importancia de la SUNARP radica en su papel como garante de la seguridad jurídica. Al inscribir los actos y contratos en sus registros, se otorga validez legal frente a terceros, se evita la duplicidad o falsificación de derechos y se fomenta la confianza en las transacciones económicas. Además, permite la formalización de la economía, ya que las personas naturales y jurídicas pueden registrar sus bienes o empresas, lo que le abre las puertas al sistema financiero y a la inversión. En este sentido, la SUNARP cumple una función clave en el fortalecimiento del Estado de derecho y en la consolidación de un entorno económico más estable y transparente (SUNARP, 2019).

Los beneficios que proporciona la SUNARP son múltiples. En primer lugar, ofrece seguridad jurídica al garantizar que los derechos registrados sean reconocidos oficialmente, evitando conflictos legales. En segundo lugar, fomenta la transparencia, dado que la información registral es pública y accesible a cualquier ciudadano. En tercer lugar, facilita el acceso al crédito, pues los bienes inscritos pueden ser utilizados como garantía ante las instituciones financieras. Además, mediante la digitalización de sus servicios, la entidad ha simplificado trámites y reducido tiempos de espera, impulsando así la eficiencia administrativa y la formalización empresarial (SUNARP, 2021).

Los objetivos institucionales de la SUNARP se centran en brindar servicios registrales oportunos, eficientes y transparentes. La entidad busca garantizar la autenticidad y veracidad de la información registrada, contribuyendo al desarrollo económico mediante la formalización de la propiedad y las actividades empresariales. Asimismo, promueve la modernización tecnológica de sus procesos y la implementación de mecanismos que faciliten la interacción entre los ciudadanos y el sistema registral, fortaleciendo la confianza pública en la institución (SUNARP, 2022).

Entre los principales registros administrados por la SUNARP se encuentran el Registro de Predios, el Registro de Personas Jurídicas, el Registro de Propiedad Vehicular, el Registro de Mandatos y Poderes, el Registro de Testamentos y



Sucesiones Intestadas, el Registro de Personas Naturales y el Registro de Bienes Muebles. Cada uno de estos registros cumple una función específica dentro del sistema legal peruano, permitiendo la correcta identificación, protección y transmisión de derechos patrimoniales (SUNARP, 2022).

En conclusión, la SUNARP desempeña un papel esencial en la vida jurídica, económica y social del país, pues brinda seguridad, formalidad y confianza en los actos legales y comerciales. Gracias a sus servicios, se garantiza la transparencia en las transacciones y se promueve un entorno institucional que impulsa la inversión, la justicia y el desarrollo sostenible del Perú (Parra et al., 2021).

Tabla 2

Plataformas digitales de la SUNARP

Plataforma Digital	Función Principal	Usuarios Objetivo	Servicios Clave
SPRL (Servicio de Publicidad Registral en Línea)	Consulta y certificados registrales sin acudir a oficinas	Ciudadanos y empresas	• Certificados literales • Búsqueda de partidas • Pago en línea
SID (Sistema de Intermediación Digital)	Trámites registrales en línea para usuarios especializados	Notarios, abogados, ciudadanos acreditados	• Constitución empresas • Transferencias • Firma electrónica
PSI (Plataforma de Servicios Institucionales)	Sistema interno para usuarios institucionales acreditados	Notarios, concesionarios, empresas especializadas	• Registro dependientes • Cambios vehiculares • Gestión concesionarios
Portal de Servicios (Portal Principal SUNARP)	Centralización de todos los servicios digitales	Todos los usuarios	• Acceso unificado • Servicios gratuitos • Mesa virtual

Nota. Adaptado de la información institucional de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP, 2024).

3.3 Marco conceptual

- a) Servicios:** En los servicios se incluyen diferentes actividades presenciales y variables (oferta) que intervienen para satisfacer los requerimientos de un tercero (Vargas, 2020).



- b) Usuarios:** Son personas a quienes se les brinda un servicio de manera regular, se considera que el servicio se presta sin costo y tienen acceso a trámites o procesos operativos que son competencia de las instituciones estatales (Vargas, 2020).
- c) Servicios Registrales:** Las actividades que realiza un funcionario público en relación con el registro fiable de propiedades, negocios y otras transacciones realizadas por los ciudadanos se denominan registro oficial. Por ello, el servicio de registro es una organización sin fines de lucro comprometida a servir a todas las personas sin prejuicios para satisfacer sus necesidades y demandas (Vargas, 2020).
- d) Procedimiento o trámite:** Para lograr un objetivo específico, se requiere una secuencia de acciones o actividades interconectadas que se presentan en orden cronológico. Los procedimientos son planes esenciales para iniciar y desarrollar el proceso administrativo dentro de una organización. Se desarrollan e implementan en toda la estructura de la organización mediante el uso de procedimientos (Luna, 2016).
- e) Atención al ciudadano:** Se refiere al conjunto de actividades que la organización realiza para comunicarse con sus usuarios y así mejorar las soluciones a cualquier problema que puedan experimentar. Una mejora en la gestión de estas acciones se traducirá en un aumento de la eficacia, la eficiencia y la calidad de la experiencia del consumidor (Cano, 2019).
- f) Canal digital:** Es el medio de comunicación digital que las entidades de la Administración Pública ponen a disposición de los ciudadanos y de las personas en general con el fin de facilitar el acceso a toda la información y trámites de la institución, así como la realización y seguimiento de servicios digitales, entre otros (Congreso de la República, 2018).
- g) Ciudadano digital:** Quienes hacen uso de las tecnologías digitales y ejercen sus responsabilidades y derechos dentro de un entorno digital seguro son los responsables de ello (Congreso de la República, 2018).
- h) Gobernanza digital:** Nuestra capacidad de dirigir, analizar y monitorear el uso y la adopción de tecnologías digitales dentro de la organización es posible gracias al

conjunto de procesos, estructuras, herramientas y estándares que juntos conforman este conjunto (Congreso de la República, 2018).

- i) **Entorno digital:** Es el ámbito o esfera posibilitada por las tecnologías y dispositivos digitales, generalmente interconectados por redes de datos o comunicaciones, como Internet, y que sustentan procesos, servicios, infraestructuras e interacción entre individuos (Congreso de la República, 2018).
- j) **Digitalización de servicios:** Para mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía y garantizar la cobertura de todos los trámites de la institución, es necesario garantizar el acceso a los servicios digitales durante todo el proceso, de principio a fin. Para lograrlo, es necesario considerar acciones como la actualización continua de la plataforma tecnológica, la comprensión de la ciudadanía (necesidades reales, no suposiciones), interfaces bien diseñadas, un lenguaje sencillo, estrategias omnicanal (ciclo de vida de la relación cliente-empresa) y la adaptación de los servicios para su prestación a través de canales digitales (Calle, 2022).
- k) **Disponibilidad de internet:** Cuando hablamos de esta problemática nos referimos a la accesibilidad de Internet para todos los usuarios (Lara, 2019).
- l) **Ancho de banda:** Se refiere a la capacidad de transmitir información de principio a fin. No es posible experimentar problemas con la calidad de la comunicación cuando se cuenta con suficiente ancho de banda (Valdez et al., 2018).
- m) **Uso del internet:** Debido a su continuo desarrollo, Internet se ha convertido en una herramienta que puede utilizarse para diversos propósitos, entre ellos la comunicación, el entretenimiento y la información (Villota et al., 2019).
- n) **Conocimiento:** El aprendizaje experiencial y el uso de los sentidos son las dos fuentes principales del conocimiento. El conocimiento es lo que permite a los humanos interactuar con su entorno; si bien se transmite de generación en generación, no implica razonamiento complejo, análisis crítico del proceso de adquisición de información ni evaluación de las fuentes de información (Behar, 2008).



- o) Inclusión digital:** Se denomina al conjunto de políticas públicas que tienen que ver con la construcción, administración, expansión, oferta de contenidos y desarrollo de capacidades locales en redes digitales públicas, tanto cableadas como inalámbricas (L. Ramírez & Sepúlveda, 2018).
- p) Demanda:** El deseo es una necesidad humana sustentada por la capacidad de compra. Se refiere a la cantidad de un producto o servicio que un consumidor adquiere en un plazo determinado. Puede ser un producto o un servicio (Armstrong & Kotler, 2013).
- q) Aplicaciones:** Dada la importancia de estas herramientas o aplicaciones en términos de la difusión de información y la prestación de servicios de información a los usuarios, deberían considerarse como un componente del trabajo de la organización (Garita, 2013).



CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

El término "investigación básica" se refiere al estudio teórico que se lleva a cabo para obtener nueva información sobre fenómenos y hechos. Estas investigaciones no se orientan a la aplicación real de los resultados obtenidos ni a su utilidad específica. En este enfoque, lo principal se centra en comprender e investigar los principios fundamentales que subyacen a un fenómeno, sin considerar su aplicabilidad inmediata. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Según lo anterior el estudio fue básico, debido a que se enfocó en la adquisición de conocimientos sobre los fundamentos de la relación, sin tener como objetivo inmediato la aplicación práctica de estos hallazgos. Este tipo de investigación es idóneo para el propósito del estudio, que es determinar la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.

4.1.2 Nivel de investigación

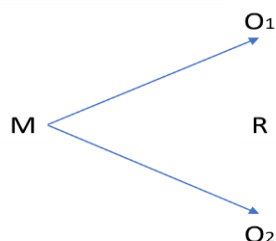
El alcance de la investigación fue correlacional, porque se buscó identificar la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP, evaluando la fuerza y dirección de dicha asociación a través de técnicas estadísticas. De acuerdo con Arispe y Guerrero (Arispe et al., 2020), este tipo de estudios permiten comprender la relación, aportando evidencia para el análisis del fenómeno.

4.2 Diseño de la investigación

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el diseño de la investigación es no experimental porque las variables del estudio no se manipularon de ninguna manera, sino que se estudiarán en su entorno natural. La investigación no experimental se define como aquella que se desarrolla sin manipular intencionalmente ninguna variable. De igual



manera, se trata de un estudio transversal porque la recolección de datos se realiza una sola vez. Esto coincide con los hallazgos de Polonia et al. (2021), quienes consideran que el objetivo de la investigación transversal es definir las variables y examinar su ocurrencia e interacción en un momento determinado.



Donde:

M = muestra

O₁ = observaciones para transformación digital

O₂ = observaciones para satisfacción del usuario

R = Relación

4.3 Descripción ética de la investigación

Según Elizalde et al. (2020), la ética es esencial en toda investigación y debe demostrarse mediante el respeto a las normas de citación y referencia. Esto se desprende de los hallazgos de los investigadores mencionados. En consecuencia, la integridad del enfoque académico se preserva durante todo el proceso de investigación de este estudio.

El uso de principios y prácticas responsables para guiar y aplicar los resultados de la investigación es la base de la ética científica, según lo establecido por el (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2019). Esto garantiza el mantenimiento de la integridad mediante la correcta formulación y ejecución de los procedimientos metodológicos, la comunicación de los resultados y la colaboración con la comunidad científica. En cada etapa del proceso de investigación, es esencial adherirse a un conjunto de criterios que incluyen integridad, honestidad intelectual, imparcialidad, franqueza, equidad, responsabilidad y transparencia. Además, los investigadores deben evitar los conflictos de intereses.

En este contexto, los graduados de una Licenciatura en Administración deben cultivar estos valores tanto a nivel personal como profesional, incluyendo el respeto a los derechos de autor y la garantía de honestidad en la presentación de los hallazgos.

De igual manera, para garantizar la integridad de los datos generados en este estudio y proteger a las personas evaluadas, la información recopilada se protegerá y se mantendrá confidencial. Esta investigación se llevará a cabo con el fin de proteger a las personas evaluadas.

4.4 Población y muestra

4.4.1. Población

El término "población" o "población objetivo" se puede definir como cualquier conjunto de casos que comparten ciertos criterios o especificaciones predeterminados (Romero et al., 2022).

Para los fines de este estudio, se consideró que la población estaba compuesta por 72 350 personas atendidas anualmente en la Oficina de Registro de Abancay de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos correspondiente al año 2024 (SUNARP, 2025), esta población incluye a las personas que realizaron trámites relacionados con la publicidad registral y la titulación de propiedad.

Se tomó como referencia la cifra de atenciones del año 2024 por tratarse del dato anual consolidado más reciente al momento de diseñar la investigación y calcular la muestra, ya que, al realizarse la recolección de datos en diciembre de 2025, todavía no se contaba con el registro total de ese año. Considerando que el volumen de atenciones de la Oficina Registral de Abancay mantiene un comportamiento relativamente estable entre periodos, dicha cifra representa una estimación razonable del universo de usuarios.

4.4.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de la población que se selecciona para participar en el estudio. Se elige de manera que sea representativa de la población total, permitiendo que los resultados obtenidos puedan generalizarse a toda la población (Niño, 2021).

La muestra empleada para generar los datos se calculó utilizando la fórmula de población finita, tal como se detalla a continuación: (Mucha et al., 2021)



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

Donde:

Z: valor de z 1.96

p: proporción 0.50

q: proporción 0.50

e: error 0.05 (5%)

N: 72 350

$$n = \frac{(1.96)^2 * 72\,350 * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2 * (72\,350 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50} \approx 383$$

La muestra estuvo conformada por 383 usuarios de la Oficina Registral de Abancay de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. El tamaño considerado para la recolección de información se determinó tomando como referencia la fórmula para poblaciones finitas, considerando una población de 72 350 usuarios atendidos durante el año 2024.

Respecto al procedimiento de selección, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que los participantes fueron incorporados de acuerdo con su disponibilidad y accesibilidad durante el periodo de aplicación del instrumento. Específicamente, se invitó a participar a usuarios que acudieron a la Oficina Registral de Abancay los días 10, 11 y 12 de diciembre de 2025, que cumplían los criterios establecidos y que aceptaron voluntariamente responder el cuestionario, hasta completar las 383 encuestas válidas requeridas para el estudio.

Debido a la naturaleza no probabilística del procedimiento de selección, los resultados obtenidos representan las percepciones de los usuarios efectivamente encuestados y deben interpretarse dentro de las características y condiciones en que se realizó la recolección de información. En consecuencia, no se asume que todos los integrantes de la población tuvieron una probabilidad conocida e igual de ser seleccionados.

4.5 Procedimiento

En esta investigación se realizaron diversos procedimientos. En primer lugar, se validó el instrumento utilizado a través del juicio de tres expertos en la materia. Además, se calculó el coeficiente de fiabilidad de Cronbach mediante el programa estadístico SPSS, lo que permitió asegurar la confiabilidad del instrumento.

Una vez validado, se aplicaron los cuestionarios a los participantes seleccionados los días 10, 11 y 12 de diciembre de 2025, por lo que los resultados obtenidos corresponden al año 2025. Posteriormente, los datos recopilados se procesaron utilizando herramientas estadísticas como SPSS y Excel, las cuales permitieron analizar los resultados de manera exhaustiva.

Los hallazgos se presentaron en tablas y figuras, acompañados de una interpretación clara para facilitar su comprensión. Finalmente, se elaboró una discusión detallada de los resultados, seguida de las conclusiones y recomendaciones.

4.6 Técnica e instrumentos

4.6.1. Técnica

Para el estudio la técnica aplicada fue la encuesta, entendida como un recurso que incorpora una serie de interrogantes previamente organizadas con la finalidad de obtener información relevante de un grupo específico, utilizándose además para identificar y medir percepciones, actitudes, comportamientos y datos sociodemográficos dentro de una población determinada (M. Medina et al., 2023). En el desarrollo de este estudio, se recurrió a una encuesta diseñada para recoger de manera precisa y clara las percepciones y actitudes de los encuestados, permitiendo de ese modo un análisis adecuado de los elementos clave y los requerimientos necesarios para alcanzar los propósitos propuestos en la indagación.

4.6.2. Instrumento

Desde el plano instrumental se utilizó el cuestionario, considerado como un instrumento metodológico conformada por un conjunto de preguntas previamente definidas, utilizadas con el propósito de recopilar datos de manera uniforme y sistemática por parte de los participantes (Valderrama, 2020).



La elaboración de los instrumentos de recolección de datos se sustentó en un enfoque teórico integrador, debido a que las variables transformación digital y satisfacción de los usuarios presentan una naturaleza multidimensional que requiere considerar aportes conceptuales complementarios para su medición. Esta integración no supone la combinación arbitraria de teorías o modelos incompatibles, sino la articulación de referentes que cumplen funciones diferenciadas dentro de la investigación. En este sentido, se consideraron autores para delimitar conceptualmente cada variable y otros referentes para sustentar las dimensiones e indicadores utilizados en los cuestionarios, procurando mantener correspondencia entre el marco teórico, la operacionalización de las variables y los ítems aplicados.

En la variable transformación digital se toma como referencia conceptual el planteamiento de Bravo et al. (2024), quienes la explican como un proceso mediante el cual las organizaciones incorporan tecnologías digitales en sus procesos, servicios y formas de gestión, generando cambios organizacionales y en la interacción con los usuarios. Esta definición proporciona el marco general de comprensión de la variable. Complementariamente, para su operacionalización se consideran los aportes desarrollados por Li et al. (2025) respecto de digitalización, capacidades de innovación, preparación tecnológica y preparación organizacional, debido a que estos componentes permiten examinar condiciones tecnológicas y organizacionales vinculadas con los procesos de transformación digital. En consecuencia, ambos aportes se utilizan de manera complementaria: el primero proporciona la delimitación conceptual y el segundo contribuye a estructurar los componentes susceptibles de medición en el contexto investigado.

En la variable satisfacción de los usuarios se adopta como referencia conceptual la definición de Atiaga (2020), que permite comprenderla como la valoración que realiza el usuario respecto del grado en que el servicio recibido responde a sus expectativas y necesidades. Para su operacionalización se integran los fundamentos de la teoría de confirmación y desconfirmación de expectativas de Oliver (1980) y los aportes complementarios de Tse y Wilton (1988), Parasuraman et al. (1988) y Fornell et al. (1996), debido a que permiten sustentar elementos relacionados con expectativas, desempeño percibido y valoración final del servicio. De esta manera, los referentes teóricos no son considerados como



modelos independientes que compiten entre sí, sino como aportes complementarios que permiten comprender integralmente la satisfacción del usuario y mantener correspondencia con las dimensiones e indicadores utilizados en el instrumento.

En el marco de esta investigación se aplicaron dos cuestionarios, para la variable transformación digital se utilizara un cuestionario diseñado por Li et al. (Li et al., 2025), constituido por 18 ítems evaluando el nivel percibido de transformación digital, mediante cuatro dimensiones; digitalización (5 ítems), capacidades de innovación (5 ítems), preparación tecnológica (4 ítems) y preparación organizacional (4 ítems). Las respuestas presentan una escala tipo Likert de cinco opciones de respuestas, donde se observa las respuestas; muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5). El cuestionario fue validado mediante juicio de expertos, así mismo presentando una alfa de Cronbach de 0.857 todo lo cual valida la utilización del cuestionario para medir la variable por presentar validez y confiabilidad interna.

Cabe precisar que el instrumento original de Li et al. (2025) el cual fue diseñado originalmente para evaluar la transformación digital en organizaciones del sector empresarial. Debido a que el presente estudio se desarrolló en una entidad pública registral, fue necesario realizar una adaptación contextual del instrumento, con la finalidad de adecuar sus ítems al ámbito de los servicios públicos brindados por la Oficina Registral de Abancay de la SUNARP.

El proceso de adaptación se realizó en tres etapas. En primer lugar, se revisaron las dimensiones originales del instrumento, identificándose aquellas que guardaban relación con el contexto de la investigación: digitalización, capacidades de innovación, preparación tecnológica y preparación organizacional. En segundo lugar, se modificó la redacción de los ítems para reemplazar expresiones propias del sector empresarial por términos vinculados a los servicios registrales, la atención al usuario, los trámites digitales, las plataformas institucionales y la gestión pública. En tercer lugar, los ítems adaptados fueron sometidos a revisión por juicio de expertos, quienes evaluaron la claridad, coherencia, pertinencia y suficiencia de cada ítem respecto a las dimensiones de la variable.

La adaptación no modificó la estructura dimensional de la variable, sino que adecuó el contenido lingüístico y contextual de los ítems al ámbito de la SUNARP. Por ejemplo, las referencias generales a procesos empresariales fueron reemplazadas por expresiones relacionadas con procedimientos registrales, gestión digital de información registral, servicios digitales, orientación al usuario y plataformas de atención institucional. De esta manera, el instrumento conservó la lógica teórica de la fuente original, pero fue contextualizado para medir la percepción de los usuarios sobre la transformación digital en una entidad pública registral.

Dicha adaptación fue respaldada por el juicio de tres expertos (Tabla 4), quienes evaluaron la pertinencia y claridad de los ítems, y por el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido en la muestra local ($\alpha = 0.847$, Tabla 6), que confirmó la consistencia interna del instrumento adaptado.

Para evaluar la satisfacción de usuarios, se utilizó el cuestionario diseñado por Vigo y González (Vigo & González, 2020) constituido por 25 ítems, mediante tres dimensiones; rendimiento percibido (9 ítems), expectativas (10 ítems) y nivel de satisfacción (6 ítems). Las respuestas igualmente presentan una escala tipo Likert de cinco opciones de respuestas, donde se observa las respuestas; muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5). En cuanto a la validación el cuestionario fue evaluado por juicio de expertos, en relación a la confiabilidad del instrumento, se tiene que el instrumento presenta un alfa de Cronbach de 0.893.

Tabla 3

Escala de Likert para la recolección de datos

Escala	1	2	3	4	5
Likert	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nota. Elaboración propia.

a) Validez

La validez es el grado en que un instrumento de recolección de datos mide realmente aquello que pretende medir. Es decir, indica si el cuestionario,



prueba o instrumento es apropiado, pertinente y exacto respecto al constructo o variable que se desea evaluar (Mucha et al., 2021).

La validación del instrumento se hará mediante la validez de contenido que según Ñaupas et al. (2018) “se refiere al grado como un instrumento refleja un dominio o contenido determinado” (p. 276).

Tabla 4

Validación por juicio de expertos

	Nº	Expertos	% validación	Total
Variable 01: Transformación digital	1	Dr. Yavell Adhemir Barrionuevo Inca Roca	94%	92%
	2	Mg. Máximo Soto Pareja	90%	
	3	Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla	92%	
Variable 02: Satisfacción de los usuarios	1	Dr. Yavell Adhemir Barrionuevo Inca Roca	94%	91%
	2	Mg. Máximo Soto Pareja	88%	
	3	Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla	92%	

Nota. Elaboración en base a las fichas de validación (2025).

Considerando que ambos promedios superan el límite del 70%, se considera válido el instrumento. Esto implica que las variables de transformación digital y satisfacción de los usuarios están correctamente representadas y pueden ser medidas según los expertos. Esto garantiza que las interrogantes del instrumento recolectan la información pertinente y esencial para el análisis, lo cual fortalece la fiabilidad de los resultados que se obtengan al aplicarlo.

b) Confiabilidad

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes, estables y reproducibles cuando se aplica en condiciones similares, un instrumento confiable no presenta variaciones significativas debido al azar o a errores de medición (Mucha et al., 2021).

Tabla 5

Coeficientes del alfa de Cronbach

Intervalo alfa de Cronbach	Valoración
----------------------------	------------



(0; 0,5)	"Inaceptable"
(0,5; 0,6)	"Pobre"
(0,6; 0,7)	"Débil"
(0,7; 0,8)	"Aceptable"
(0,8; 0,9)	"Bueno"
(0,9; 1)	"Excelente"

Nota. Extraído del libro del autor Kazmier (1993)

Para determinar la fiabilidad del instrumento de la investigación se tomó en consideración el resultado de confiabilidad de alfa de Cronbach para cada una de las variables los cuales fueron procesados en el software estadístico SPSS obteniendo como resultado lo siguiente:

Tabla 6

Alfa de Cronbach para la Variable 1 Transformación digital

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,847	18

Nota. Datos extraídos del cuestionario y procesados en el software SPSS V26.

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido ($\alpha = 0.847$) indica una confiabilidad alta del instrumento para medir la variable transformación digital, según la escala de valoración propuesta. Este resultado confirma que los 18 ítems del cuestionario presentan consistencia interna adecuada y son confiables.

Tabla 7

Alfa de Cronbach para la Variable 2 Satisfacción de los usuarios

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,964	25

Nota. Datos extraídos del cuestionario y procesados en el software SPSS V26.

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido ($\alpha = 0.964$) indica una confiabilidad excelente del instrumento para medir la variable satisfacción de los usuarios, según la escala de valoración propuesta. Este resultado confirma que los 25



ítems del cuestionario presentan consistencia interna adecuada y son confiables.

c) Baremación

La baremación permitió interpretar los puntajes del instrumento y recodificarlos en una escala ordinal de tres niveles. Los puntajes directos (suma de ítems en escala Likert) se clasificaron según los rangos establecidos en los baremos de cada variable y dimensiones. Para V1: Transformación digital, las categorías fueron malo, regular y bueno; y para V2: Satisfacción de los usuarios, baja, media y alta. Esta categorización se empleó para el análisis y la presentación de resultados.

Tabla 8

Baremo de la variable transformación digital

Variable y dimensiones	Malo	Regular	Bueno
Transformación digital	18 - 42	43 - 66	67 – 90
Digitalización	5 - 12	13 - 18	19 – 25
Capacidades de innovación	5 - 12	13 - 18	19 – 25
Preparación tecnológica	4 -9	10 - 15	16 – 20
Preparación organizacional	4 -9	10 - 15	16 – 20

Nota. Información obtenida de los instrumentos aplicados a usuarios.

Tabla 9

Baremo de la variable satisfacción de los usuarios

Variable y dimensiones	Baja	Media	Alta
Satisfacción de los usuarios	25 - 58	59 - 92	93 - 125
Rendimiento percibido	9 - 21	22 - 33	34 - 45
Expectativas	10 - 23	24 - 37	38 - 50
Nivel de satisfacción	6 - 14	15 - 22	23 - 30

Nota. Información obtenida de los instrumentos aplicados a usuarios.



4.7 Estadístico de investigación

Se realizó un análisis descriptivo de los datos, el cual incluye el cálculo de frecuencias y porcentajes. Este análisis proporcionó una representación clara de las características más relevantes de los datos, organizadas en tablas y figuras. Esta etapa sirvió para ofrecer una visión exploratoria que permita identificar las distribuciones y tendencias de las respuestas en función de los niveles evaluados, proporcionando una base sólida para las etapas posteriores del análisis.

Se aplicó el test de Kolmogorov-Smirnov para verificar la normalidad de los datos, dada la condición de que el tamaño de la muestra supera los 50 casos. Esta prueba es fundamental para determinar la adecuación de las pruebas estadísticas inferenciales, ya que la normalidad de los datos impacta directamente en la elección del tipo de análisis a seguir. En función de los resultados de este test, se decidirá el tipo de pruebas estadísticas más apropiadas para el análisis inferencial posterior.

Una vez verificada la normalidad de los datos, se procedió con las pruebas estadísticas inferenciales adecuadas. Si los datos no siguen una distribución normal, se utilizó la correlación de Spearman, un método no paramétrico que es más adecuado para variables ordinales o cuando los supuestos de normalidad no se cumplen. En caso contrario, si los datos fueran normales, se aplica la correlación de Pearson para evaluar el grado y la dirección de la relación entre las variables del estudio. Este análisis fue esencial para determinar la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.

a) Estadística de prueba de normalidad

Para determinar si los datos se ajustan a una distribución normal existen diversas pruebas. En este estudio se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S), debido a que el tamaño muestral fue mayor a 50 ($n = 383$ usuarios). Esta evaluación permitió identificar el comportamiento de los datos y, en función de ello, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis.



Tabla 10*Prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Transformación digital	0,345	383	$p < 0,001$
Satisfacción de los usuarios	0,213	383	$p < 0,001$

Nota. Datos extraídos del cuestionario y procesados en el software SPSS V26.

Los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov muestran que, tanto para la variable transformación digital como para la variable satisfacción de los usuarios, el p-valor obtenido es inferior al nivel de significancia establecido ($p = 0.00 < 0.05$).

b) Análisis de prueba de hipótesis (Rho de Spearman)

Con base a Hernández -Sampieri y Mendoza (2018) el coeficiente de Rho de Spearman “son medidas para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que las unidades de - 56 de 128 - análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos. Son coeficientes para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert” (p. 323).

Tabla 11*Interpretación del coeficiente rho de Spearman*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Kazmier (1993), el coeficiente de correlación de Spearman.



CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis de resultados

Los instrumentos fueron aplicados a 383 usuarios de la Oficina de Registro de Abancay de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP). A continuación, se detallan los datos generales.

5.1.1. Análisis e interpretación de resultados de la información general

Tabla 12

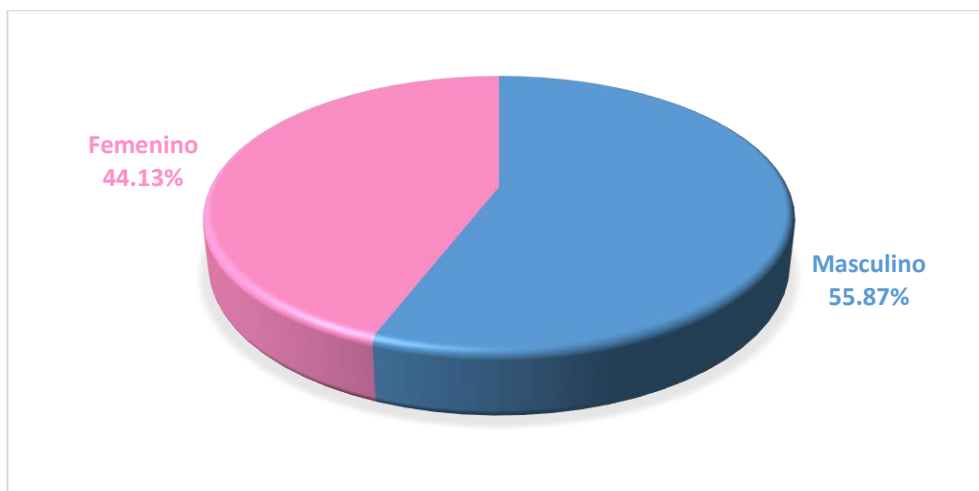
Análisis del género de los usuarios

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	214	55,87
Femenino	169	44,13
Total	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

Figura 1

Distribución del género de los usuarios



Fuente: Tabla 12 (elaboración propia).

De acuerdo con la Tabla 12 y la Figura 1, se observa que el 55,87 % de los usuarios encuestados corresponde al género masculino, mientras que el 44,13 % corresponde al género femenino. Estos resultados evidencian una participación ligeramente mayor de usuarios varones en la muestra; sin embargo, la diferencia porcentual no es amplia, por lo que puede señalarse que existe una distribución relativamente equilibrada.

Este resultado permite comprender que los servicios registrales de la Oficina Registral de Abancay son utilizados tanto por hombres como por mujeres, lo cual refuerza la necesidad de que los procesos de transformación digital sean accesibles, claros y funcionales para una población usuaria diversa. En ese sentido, la digitalización de los servicios no debe orientarse a un solo perfil de usuario, sino considerar condiciones generales de accesibilidad, facilidad de uso y orientación para toda la ciudadanía.

Tabla 13

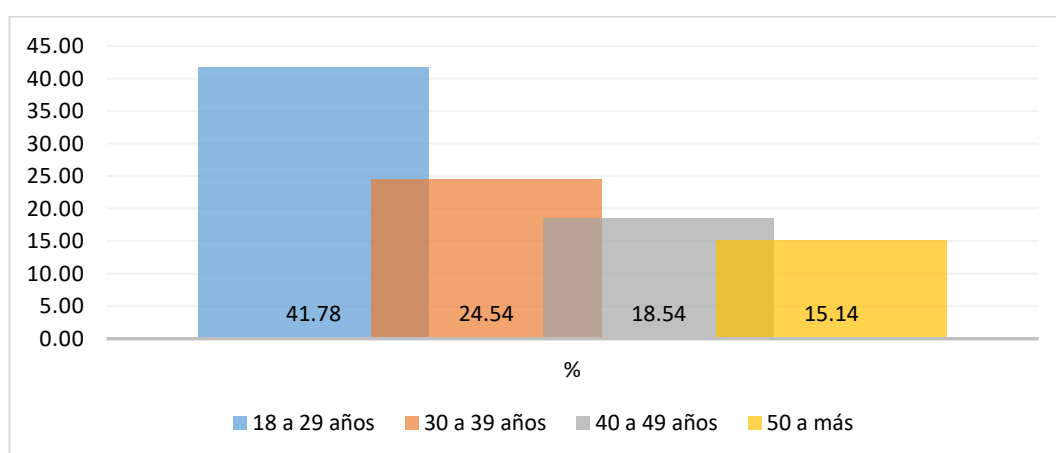
Análisis de las edades de los usuarios

Edades	Frecuencia	Porcentaje
18 a 29 años	160	41,78
30 a 39 años	94	24,54
40 a 49 años	71	18,54
50 a más	58	15,14
Total	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

Figura 2

Distribución porcentual de edades de los usuarios



Fuente: Tabla 13 (elaboración propia).

De acuerdo con la Tabla 13 y la Figura 2, el grupo etario con mayor representación corresponde a los usuarios de 18 a 29 años, quienes representan el 41,78 % del total de encuestados. En segundo lugar, se ubican los usuarios de 30 a 39 años, con el 24,54 %, seguidos por el grupo de 40 a 49 años, con el 18,54 %, y los usuarios de 50 años a más, con el 15,14 %.

Estos resultados muestran que la muestra presenta una mayor concentración de usuarios jóvenes y adultos jóvenes, lo que puede influir en una percepción más favorable hacia el uso de plataformas digitales y procedimientos virtuales. No obstante, la presencia de usuarios mayores de 40 y 50 años evidencia que la Oficina Registral de Abancay también atiende a personas que podrían requerir mayor orientación o acompañamiento en el uso de servicios digitales. Por ello, la transformación digital debe considerar estrategias inclusivas que faciliten el acceso a usuarios con distintos niveles de familiaridad tecnológica.

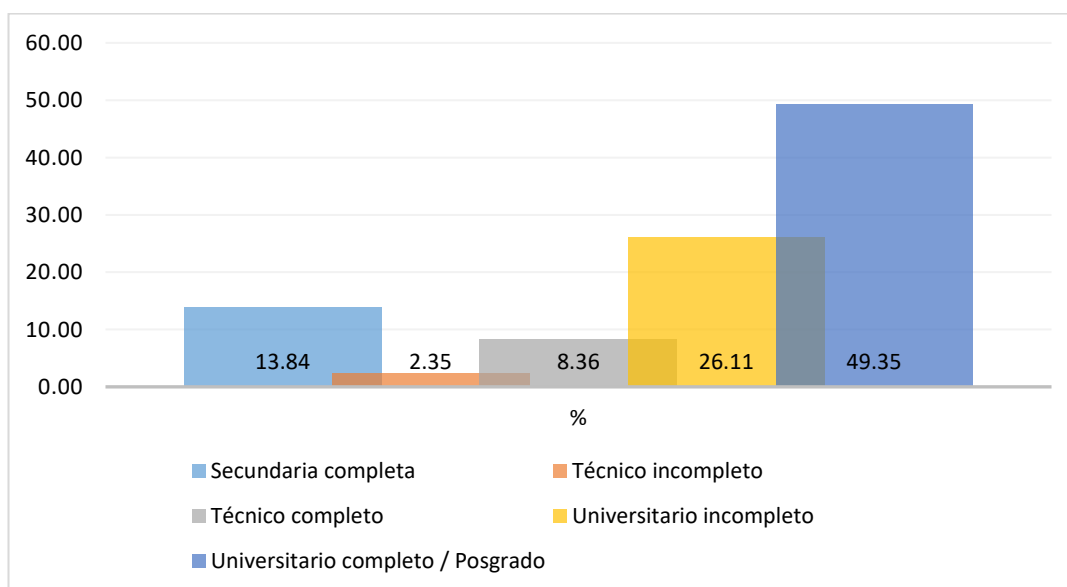
Tabla 14

Análisis del grado de instrucción de los usuarios

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	53	13,84
Técnico incompleto	9	2,35
Técnico completo	32	8,36
Universitario incompleto	100	26,11
Universitario completo / Posgrado	189	49,35
Total	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.



Figura 3*Distribución porcentual del grado de instrucción de los usuarios*

Fuente: Tabla 14 (elaboración propia).

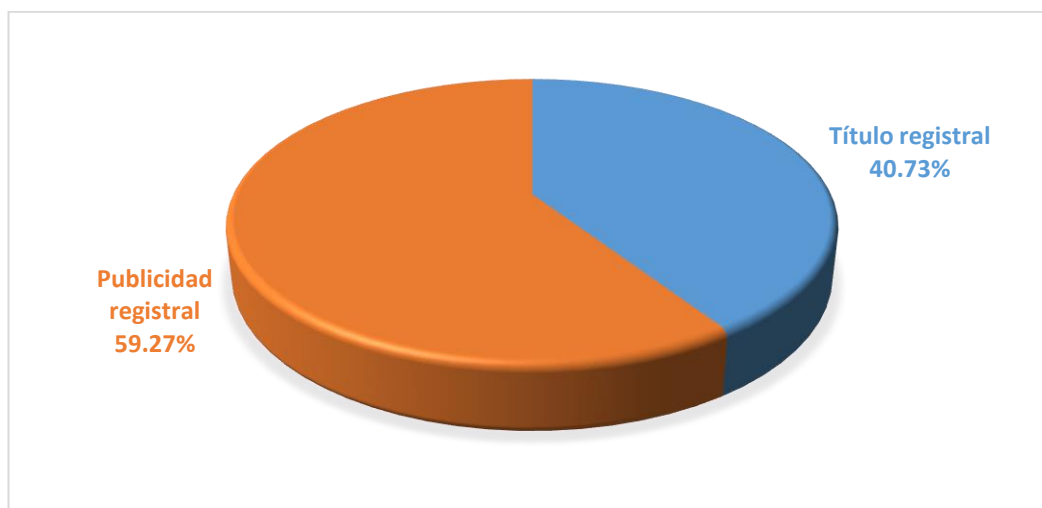
De acuerdo con la Tabla 14 y la Figura 3, el 49,35 % de los usuarios encuestados cuenta con estudios universitarios completos o de posgrado, mientras que el 26,11 % presenta estudios universitarios incompletos. Asimismo, el 13,84 % cuenta con secundaria completa, el 8,36 % con estudios técnicos completos y el 2,35 % con estudios técnicos incompletos.

Estos resultados evidencian que la mayoría de usuarios posee formación superior, lo que puede favorecer la comprensión de procedimientos registrales y el uso de plataformas digitales. Sin embargo, la existencia de usuarios con secundaria completa o formación técnica también exige que la información institucional sea clara, accesible y comprensible. En ese sentido, la transformación digital en la Oficina Registral de Abancay debe acompañarse de una adecuada comunicación de los pasos, requisitos y canales de atención, evitando que el nivel educativo se convierta en una barrera para el acceso al servicio.

Tabla 15*Análisis del tipo de trámite que realizan los usuarios*

Tipo de trámite	Frecuencia	Porcentaje
Título registral	156	40,73
Publicidad registral	227	59,27
Total	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

Figura 4*Distribución del tipo de trámite que realizan los usuarios*

Fuente: Tabla 15 (elaboración propia).

De acuerdo con la Tabla 15 y la Figura 4, el trámite más solicitado por los usuarios corresponde a la publicidad registral, con el 59,27 % del total de la muestra, mientras que los trámites vinculados al título registral representan el 40,73 %. Esta distribución evidencia que la mayor demanda se concentra en servicios de consulta, certificación o acceso a información registral.

Este resultado es relevante porque la publicidad registral constituye uno de los servicios que puede beneficiarse directamente de la transformación digital, especialmente mediante plataformas de consulta, emisión de certificados, búsqueda de partidas y acceso remoto a información. Por tanto, el predominio de este tipo de trámite sugiere que la digitalización puede tener un impacto importante en la experiencia de los usuarios, al reducir tiempos

de espera, facilitar el acceso a información y disminuir la necesidad de acudir presencialmente a la oficina registral.

5.1.2. Análisis e interpretación de la variable transformación digital y sus dimensiones

Tabla 16

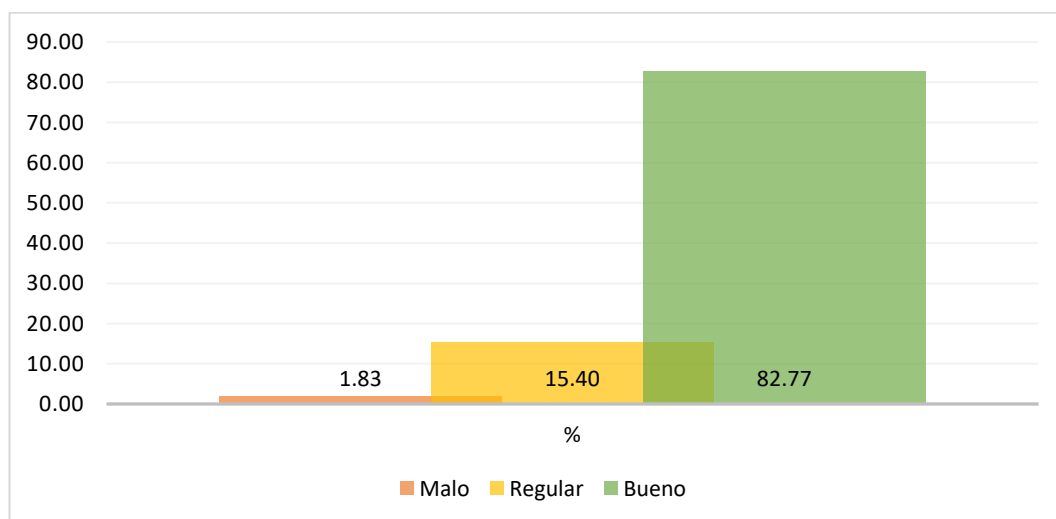
Niveles de la dimensión digitalización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	1,83
Regular	59	15,40
Bueno	317	82,77
Total	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

Figura 5

Niveles de la dimensión digitalización



Fuente: Tabla 16 (elaboración propia).

De acuerdo con la Tabla 16 y la Figura 5, la dimensión digitalización presenta un predominio del nivel bueno, alcanzando el 82,77 % de los usuarios encuestados. Asimismo, el 15,40 % percibe esta dimensión en un nivel regular, mientras que solo el 1,83 % la ubica en un nivel malo. Estos resultados evidencian que la mayoría de usuarios reconoce favorablemente los avances vinculados con la incorporación de procedimientos

digitales, plataformas de gestión, uso de tecnología y disponibilidad de información registral en la Oficina Registral de Abancay.

Este resultado permite interpretar que la digitalización ha sido percibida como un componente importante dentro del proceso de modernización del servicio registral. En términos prácticos, la valoración positiva puede estar asociada con la posibilidad de acceder a información, realizar consultas, utilizar canales digitales o percibir mayor agilidad en determinados procedimientos. Desde el enfoque de gobierno digital, este hallazgo sugiere que la incorporación de herramientas tecnológicas contribuye a mejorar la relación entre la entidad pública y los usuarios, siempre que facilite el acceso, reduzca barreras y mejore la oportunidad del servicio.

Tabla 17

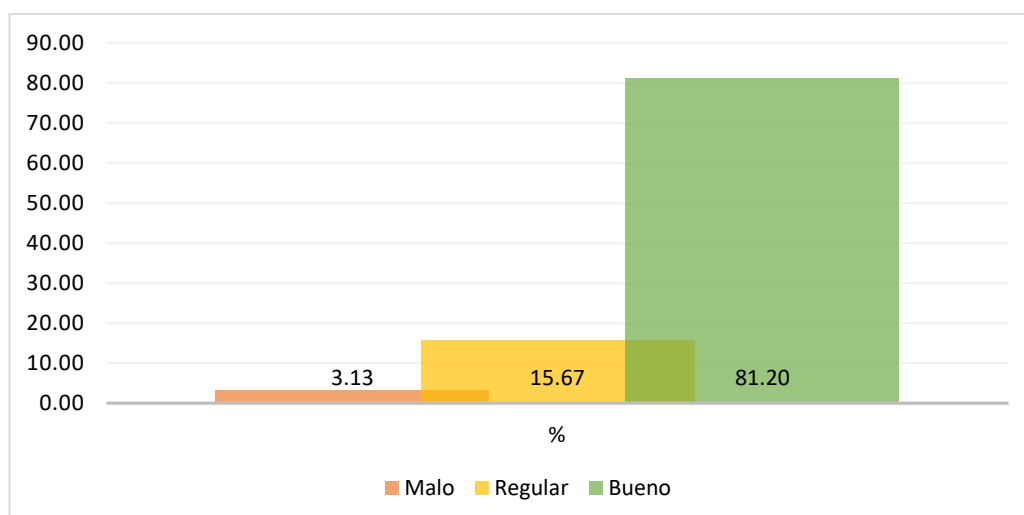
Niveles de la dimensión capacidades de innovación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	3,13
Regular	60	15,67
Bueno	311	81,20
Total	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

Figura 6

Niveles de la dimensión capacidades de innovación



Fuente: Tabla 17 (elaboración propia).

De acuerdo con la Tabla 17 y la Figura 6, la dimensión capacidades de innovación se ubica predominantemente en el nivel bueno, con el 81,20 % de los usuarios encuestados. Además, el 15,67 % la percibe en nivel regular y el 3,13 % en nivel malo. Esta distribución evidencia que la mayoría de usuarios considera que la Oficina Registral de Abancay presenta avances favorables en la incorporación de mejoras, adaptación a cambios, orientación al usuario y desarrollo de servicios digitales.

Estos resultados sugieren que la innovación es percibida como parte del proceso de transformación digital de la entidad. En el contexto de los servicios registrales, ello puede reflejarse en la disposición institucional para modernizar procedimientos, mejorar canales de atención y adaptar los servicios a las nuevas necesidades ciudadanas. Sin embargo, la presencia de usuarios que califican esta dimensión como regular o mala indica que todavía existen oportunidades de mejora en la difusión de los servicios digitales, la orientación para su uso y la implementación de soluciones que respondan de manera más directa a los problemas cotidianos de los usuarios.

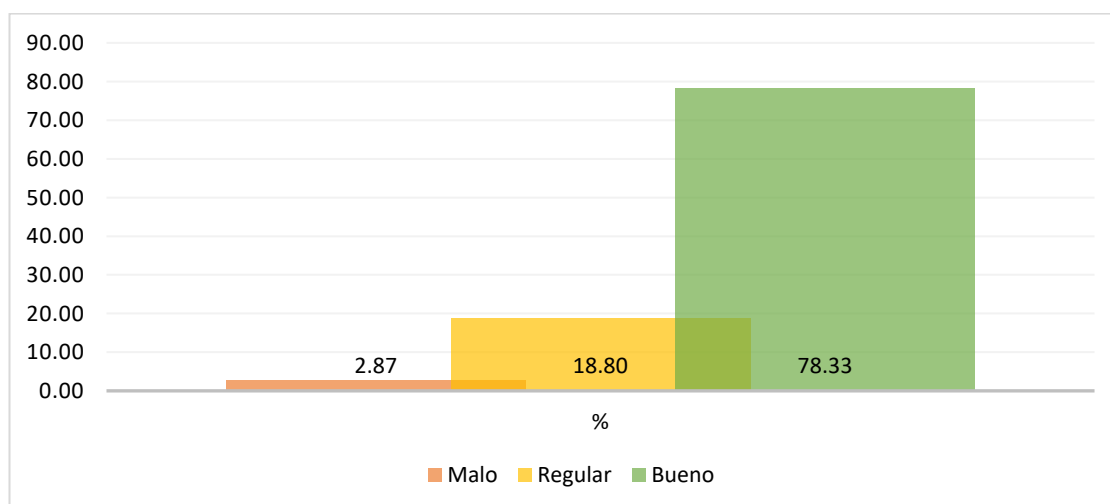
Tabla 18

Niveles de la dimensión preparación tecnológica

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	2,87
Regular	72	18,80
Bueno	300	78,33
Total	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.



Figura 7*Niveles de la dimensión preparación tecnológica**Fuente: Tabla 18 (elaboración propia).*

De acuerdo con la Tabla 18 y la Figura 7, la dimensión preparación tecnológica presenta un nivel bueno en el 78,33 % de los usuarios encuestados. Asimismo, el 18,80 % la ubica en un nivel regular y el 2,87 % en un nivel malo. Estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable respecto a las condiciones tecnológicas de la Oficina Registral de Abancay.

Este hallazgo permite interpretar que los usuarios reconocen la existencia de herramientas, plataformas o recursos tecnológicos que facilitan la prestación del servicio registral. Sin embargo, el porcentaje ubicado en el nivel regular muestra que la preparación tecnológica aún puede fortalecerse, especialmente en aspectos como estabilidad de plataformas, seguridad digital, disponibilidad de información, facilidad de acceso y soporte durante el uso de los servicios. Por tanto, aunque la valoración general es positiva, la entidad debe continuar consolidando su infraestructura tecnológica para garantizar una experiencia digital más eficiente y confiable.

Tabla 19*Niveles de la dimensión preparación organizacional*

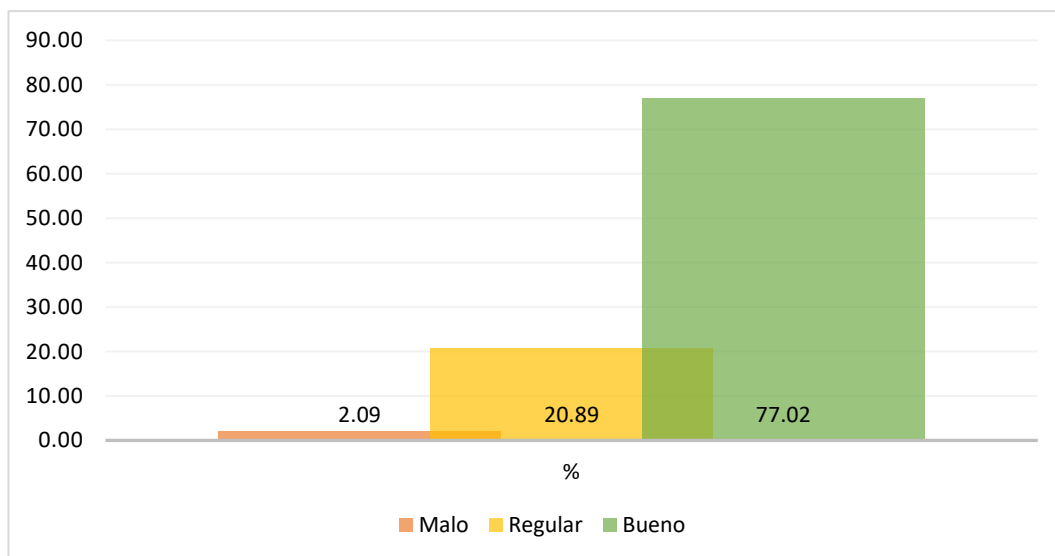
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	2,09
Regular	80	20,89
Bueno	295	77,02

Total	383	100,00
-------	-----	--------

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

Figura 8

Niveles de la dimensión preparación organizacional



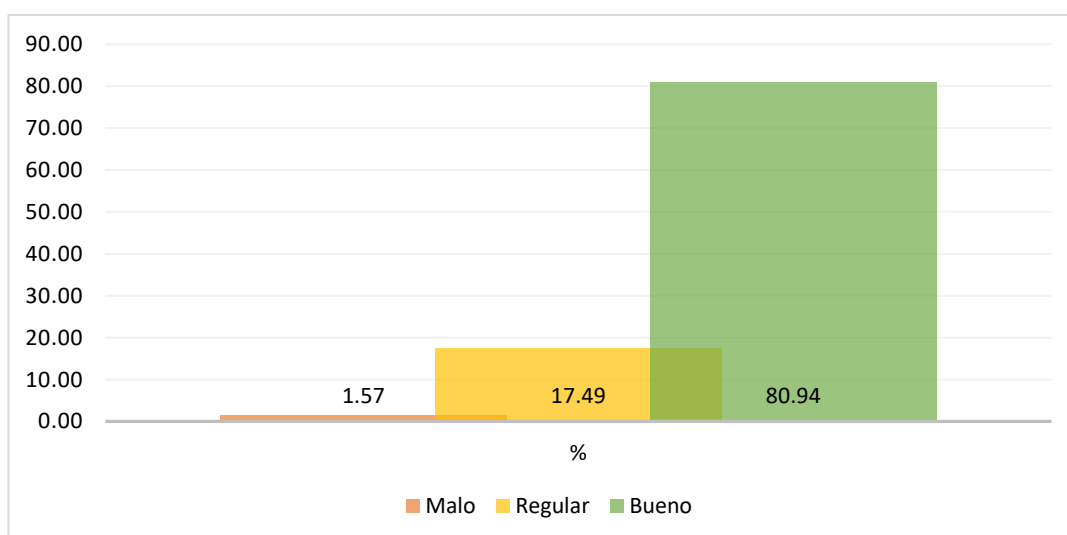
Fuente: Tabla 19 (elaboración propia).

De acuerdo con la Tabla 19 y la Figura 8, la dimensión preparación organizacional alcanza un nivel bueno en el 77,02 % de los usuarios encuestados. Asimismo, el 20,89 % la percibe en un nivel regular y el 2,09 % en un nivel malo. Estos resultados muestran que la mayoría de usuarios considera que la Oficina Registral de Abancay cuenta con condiciones organizacionales favorables para sostener el proceso de transformación digital.

Este resultado puede interpretarse como una percepción positiva respecto a la disposición institucional para mejorar procesos, capacitar al personal, organizar la atención y adaptarse a los cambios tecnológicos. No obstante, el porcentaje de usuarios que ubica esta dimensión en nivel regular evidencia que la transformación digital no depende únicamente de plataformas o sistemas, sino también de la capacidad organizacional para orientar, acompañar y responder adecuadamente a las necesidades del usuario. Por ello, la entidad debe continuar fortaleciendo sus procesos internos, la capacitación del personal y la comunicación institucional sobre los servicios digitales.

Tabla 20*Niveles de la variable transformación digital*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	1,57
Regular	67	17,49
Bueno	310	80,94
Total	383	100,00

*Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.***Figura 9***Niveles de la variable transformación digital**Fuente: Tabla 20 (elaboración propia).*

De acuerdo con la Tabla 20 y la Figura 9, la variable transformación digital presenta un predominio del nivel bueno, con el 80,94 % de los usuarios encuestados. De manera complementaria, el 17,49 % la percibe en un nivel regular y solo el 1,57 % en un nivel malo. Estos resultados evidencian que la mayoría de usuarios valora positivamente el proceso de transformación digital desarrollado en la Oficina Registral de Abancay.

Este resultado general integra las dimensiones de digitalización, capacidades de innovación, preparación tecnológica y preparación organizacional. Por ello, puede interpretarse que los usuarios reconocen avances en el uso de tecnologías, mejora de servicios digitales, disponibilidad de plataformas y adaptación institucional a nuevos procedimientos. Sin embargo, el grupo que percibe la transformación digital en nivel regular o malo revela que aún existen brechas en el acceso, comprensión o uso efectivo

de los servicios digitales. En consecuencia, la transformación digital debe entenderse como un proceso continuo de mejora, orientado no solo a implementar tecnología, sino a garantizar que esta genere valor real para los usuarios.

5.1.3. Análisis e interpretación de la variable satisfacción de los usuarios y sus dimensiones

Tabla 21

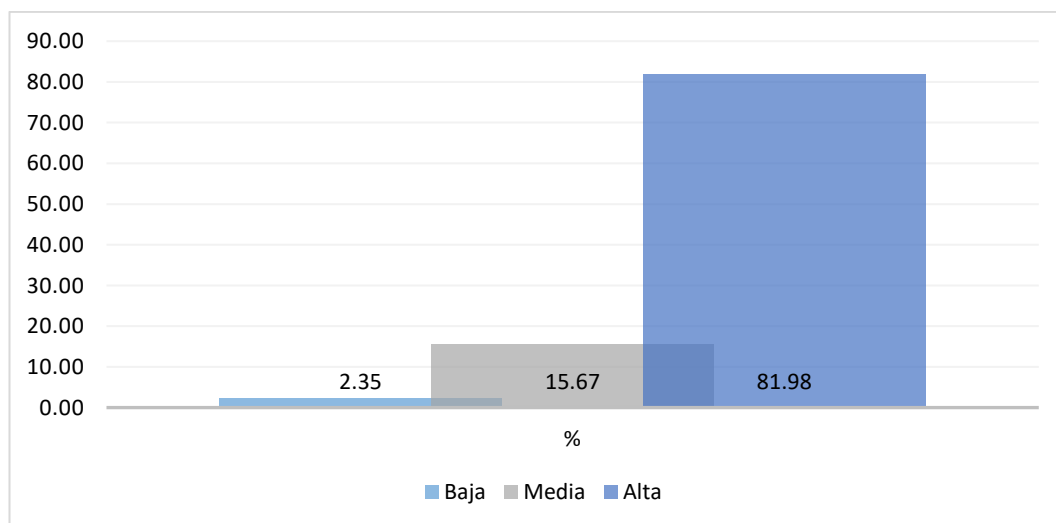
Niveles de la dimensión rendimiento percibido

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	9	2,35
Media	60	15,67
Alta	314	81,98
Total	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

Figura 10

Niveles de la dimensión rendimiento percibido



Fuente: Tabla 21 (elaboración propia).

De acuerdo con la Tabla 21 y la Figura 10, la dimensión rendimiento percibido presenta un nivel alto en el 81,98 % de los usuarios encuestados. Asimismo, el 15,67 % la ubica en un nivel medio y el 2,35 % en un nivel bajo. Estos resultados evidencian que la mayoría de usuarios percibe favorablemente el desempeño del servicio registral recibido.

Este resultado permite señalar que los usuarios valoran aspectos como la oportunidad del servicio, la seguridad, la confianza, la atención brindada por los colaboradores, la conformidad con el trámite y las condiciones de infraestructura o equipamiento. Desde la perspectiva del rendimiento percibido, la satisfacción no depende únicamente de la existencia del servicio, sino de la utilidad y efectividad que el usuario identifica durante su experiencia. Por tanto, el predominio del nivel alto indica que los usuarios consideran que el servicio registral responde de manera adecuada a sus necesidades, aunque el porcentaje ubicado en nivel medio y bajo muestra que todavía existen aspectos que pueden optimizarse.

Tabla 22

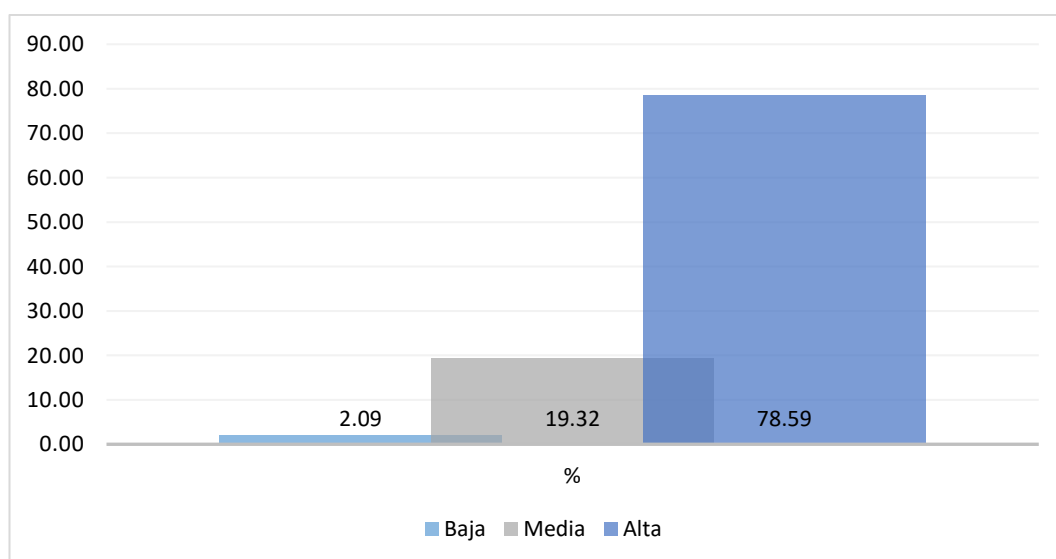
Niveles de la dimensión expectativas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	8	2,09
Media	74	19,32
Alta	301	78,59
Total	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

Figura 11

Niveles de la dimensión expectativas



Fuente: Tabla 22 (elaboración propia).

De acuerdo con la Tabla 22 y la Figura 11, la dimensión expectativas se ubica mayoritariamente en el nivel alto, con el 78,59 % de los usuarios encuestados. Asimismo, el 19,32 % se ubica en nivel medio y el 2,09 % en nivel bajo. Estos resultados muestran que la mayoría de usuarios percibe que el servicio recibido se aproxima o responde a lo que esperaba de la Oficina Registral de Abancay.

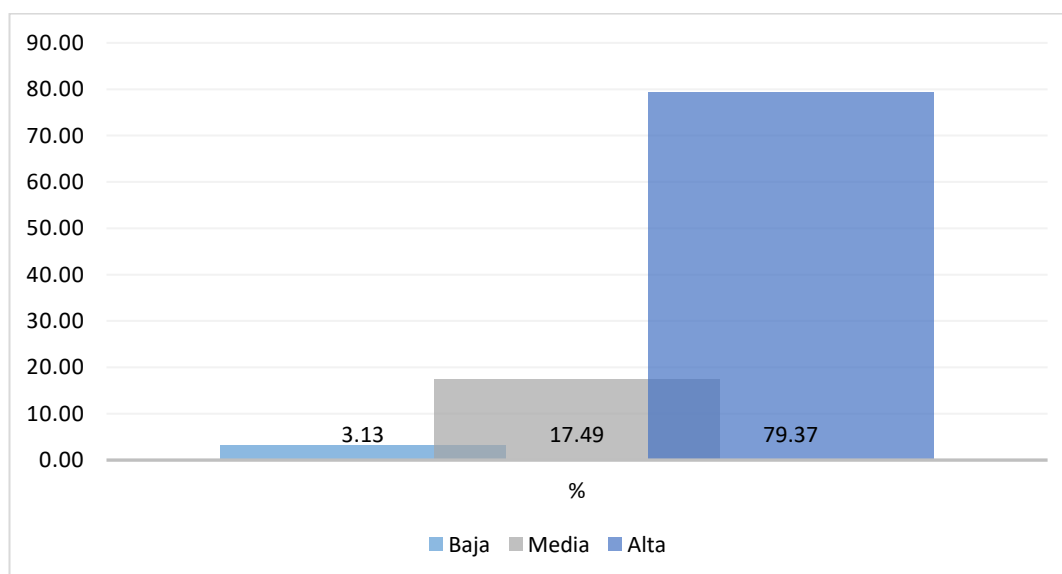
Desde la teoría de la confirmación de expectativas, este resultado puede interpretarse como una señal favorable, debido a que los usuarios consideran que la información, atención, resolución de dudas, trato recibido y oportunidad del servicio cumplen con sus expectativas. Sin embargo, el porcentaje ubicado en nivel medio indica que no todos los usuarios perciben el mismo grado de cumplimiento, por lo que la entidad debe continuar mejorando la claridad de la información, la orientación en los trámites y la comunicación sobre los servicios digitales. Esto resulta especialmente importante en servicios públicos, donde la satisfacción depende en gran medida de la confianza y de la correspondencia entre lo ofrecido y lo recibido.

Tabla 23

Niveles de la dimensión nivel de satisfacción

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	12	3,13
Media	67	17,49
Alta	304	79,37
Total	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

Figura 12*Niveles de la dimensión nivel de satisfacción*

Fuente: Tabla 23 (elaboración propia).

De acuerdo con la Tabla 23 y la Figura 12, la dimensión nivel de satisfacción presenta un predominio del nivel alto, alcanzando el 79,37 % del total de usuarios encuestados. Asimismo, el 17,49 % se ubica en un nivel medio y el 3,13 % en un nivel bajo. Estos resultados evidencian una valoración mayoritariamente favorable de la experiencia general de los usuarios con los servicios registrales.

Este resultado indica que la mayoría de usuarios se siente satisfecha con la calidad del servicio, la atención recibida, la comodidad durante el proceso y las características del servicio brindado. Sin embargo, la existencia de usuarios con niveles medio y bajo de satisfacción muestra que todavía hay aspectos que requieren atención, especialmente en la orientación durante el trámite, la facilidad de uso de los canales digitales y la solución oportuna de dudas o reclamos. En ese sentido, el nivel de satisfacción alto es un resultado favorable, pero no debe interpretarse como ausencia total de problemas, sino como una base para continuar fortaleciendo la calidad del servicio.

Tabla 24*Niveles de la variable satisfacción de los usuarios*

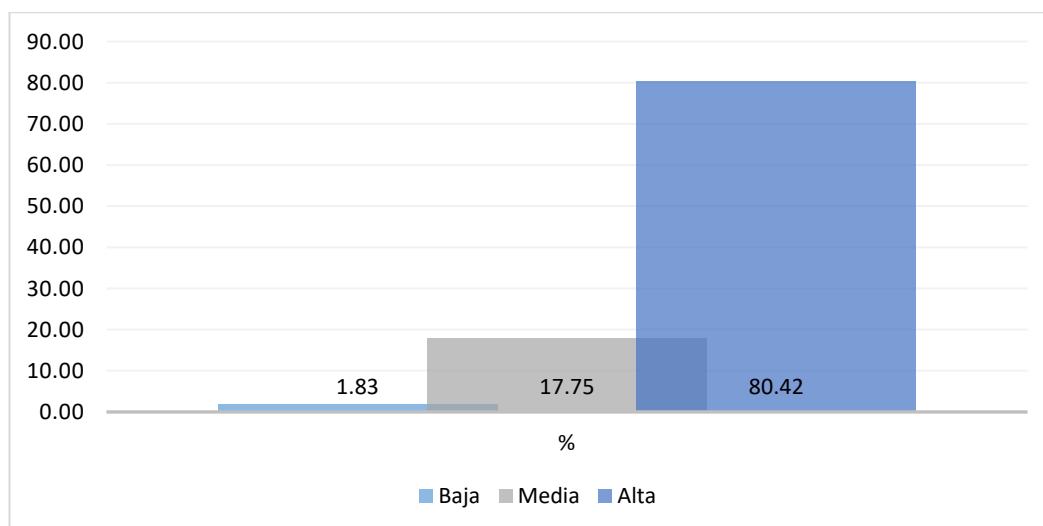
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	7	1,83
Media	68	17,75

Alta	308	80,42
Total	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

Figura 13

Niveles de la variable satisfacción de los usuarios



Fuente: Tabla 24 (elaboración propia).

De acuerdo con la Tabla 24 y la Figura 13, la variable satisfacción de los usuarios se ubica mayoritariamente en el nivel alto, con el 80,42 % del total de encuestados. Asimismo, el 17,75 % presenta un nivel medio y solo el 1,83 % manifiesta un nivel bajo de satisfacción. Estos resultados reflejan una percepción ampliamente favorable respecto a los servicios registrales brindados por la Oficina Registral de Abancay.

Este resultado general integra las dimensiones rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción. Por ello, puede interpretarse que la mayoría de usuarios considera que el servicio recibido es útil, confiable, oportuno y acorde con sus expectativas. Asimismo, la alta satisfacción puede estar relacionada con los avances en digitalización, la mejora de los procedimientos y la disponibilidad de servicios que facilitan la atención registral. No obstante, el porcentaje de usuarios ubicados en niveles medio y bajo evidencia que aún existen oportunidades de mejora, especialmente en accesibilidad, información clara, orientación al usuario y fortalecimiento de la experiencia digital. En consecuencia, la satisfacción de los usuarios debe asumirse como un indicador positivo, pero también como una herramienta para identificar aspectos que pueden ser mejorados en la gestión del servicio registral.

5.2 Contrastación de hipótesis

Antes de realizar la contrastación de las hipótesis es necesario realizar una prueba de normalidad con la finalidad de determinar que estadístico utilizar para la contratación de las hipótesis planteadas en la investigación.

5.2.1. Análisis e interpretación de la normalidad de los datos

La prueba de normalidad se aplicó con el propósito de verificar si la distribución de los datos se ajusta a una distribución normal, lo cual permite definir el uso de técnicas paramétricas o no paramétricas en los análisis posteriores.

Planteamiento de las hipótesis

- H_0 : Los datos proceden de una distribución normal
- H_1 : Los datos no proceden de una distribución normal

Nivel de significancia

- Se trabajó con un nivel de significancia del 5% $\alpha=0.05$.

Regla de decisión

- Si el p-valor ≥ 0.05 , se acepta la H_0 , y si el p-valor < 0.05 , se rechaza H_0 .

Tabla 25

Prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnov

Variables	Estadístico	g.l	p – valor
Transformación digital	0.345	383	p < 0,001
Satisfacción de los usuarios	0.213	383	p < 0,001

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

De acuerdo a los resultados de la tabla 25, prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov muestran que, tanto para la variable transformación digital como para la variable satisfacción de los usuarios, el p-valor obtenido es inferior al nivel de significancia establecido ($p = 0.00 < 0.05$). En el caso de la transformación digital, el estadístico de la prueba fue de 0.345, mientras que para la satisfacción de los usuarios alcanzó un valor de 0.213, ambos calculados sobre una muestra de 383 usuarios.



Estos resultados indican que las distribuciones de ambas variables difieren significativamente de una distribución normal, evidenciando la ausencia de normalidad en los datos recolectados, por lo que se deben utilizar métodos no paramétricos para el cálculo de la relación entre las variables, en este caso, se usará el coeficiente de correlación de Spearman.

5.2.2. Contrastación hipótesis general

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

H_0 : No existe relación directa y significativa de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP

H_1 : Existe relación directa y significativa de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP

b) Estadístico de prueba: Rho Spearman

Análisis descriptivo complementario (tabla cruzada)

Tabla 26

Tabla cruzada entre la transformación digital y satisfacción de los usuarios

Niveles	Baja		Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	F	%	f	%
Malo	4	1,04	2	0,52	0	0,00	6	1,57
Regular	2	0,52	54	14,10	11	2,87	67	17,49
Bueno	1	0,26	12	3,13	297	77,55	310	80,94
Total	7	1,83	68	17,75	308	80,42	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

De acuerdo con la Tabla 26, la satisfacción de los usuarios varía según el nivel de transformación digital en la Oficina Registral de Abancay – SUNARP, evidenciándose una tendencia positiva: a mayor nivel de transformación digital, mayor nivel de satisfacción de los usuarios. En el nivel malo de transformación digital, los usuarios se concentran principalmente en los niveles baja y media de satisfacción, representando en conjunto el 1,57 %, y no se registran usuarios con satisfacción alta, lo que sugiere que una limitada transformación digital no logra cubrir adecuadamente las expectativas del servicio.



En contraste, en el nivel bueno de transformación digital, la mayor proporción de usuarios se ubica en el nivel alto de satisfacción, alcanzando el 77,55 % del total, lo cual indica una percepción favorable respecto a la relación entre los servicios digitales implementados y la experiencia del usuario. En el nivel regular de transformación digital, la satisfacción se distribuye principalmente en el nivel medio, con 14,10 %, y en menor medida en el nivel alto, con 2,87 %, lo que refleja que los avances digitales son valorados por los usuarios, aunque todavía no consolidan plenamente una satisfacción alta en todos los casos.

Tabla 27

Contrastación hipótesis general

		Satisfacción de los usuarios
Transformación digital	Rho de Spearman	0,751
	Gl	381
	p-valor	0,001

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

c) Nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia del 5% $\alpha = 0.05$. Según la tabla, el p-valor obtenido para la correlación de Spearman entre Transformación digital y Satisfacción de los usuarios es $p = 0.001$, el cual es menor que 0.05; por tanto, el resultado es estadísticamente significativo.

d) Región crítica o de decisión

Dado que $p = 0.001 < 0.05$, el contraste se ubica en la región de rechazo; en consecuencia, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Con un 95% de confianza, se concluye que existe una relación directa (positiva) y significativa entre la transformación digital y la satisfacción de los usuarios. Además, el coeficiente $\rho=0.751$ indica una correlación positiva alta entre ambas variables.

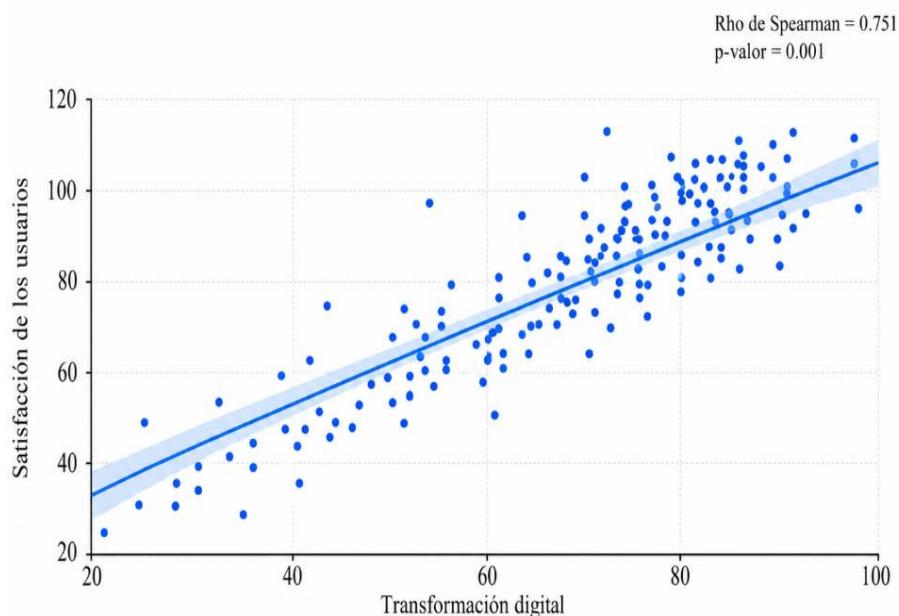
Los resultados muestran, además, que la mejora de los procesos digitales, la modernización de los servicios y la incorporación de tecnologías en la gestión



registral se relacionan de manera relevante en la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad del servicio recibido.

Figura 14

Diagrama de dispersión Contrastación hipótesis general



Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

5.2.3. Contrastación hipótesis específica 1

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

H_0 : No existe relación directa y significativa de la transformación digital con el rendimiento percibido de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.

H_1 : Existe relación directa y significativa de la transformación digital con el rendimiento percibido de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.

b) Estadístico de prueba: Rho Spearman

Análisis descriptivo complementario (tabla cruzada)

Tabla 28

Tabla cruzada entre la transformación digital con rendimiento percibido

Niveles	Baja		Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%

Malo	6	1,57	0	0,00	0	0,00	6	1,57
Regular	2	0,52	51	13,32	14	3,66	67	17,49
Bueno	1	0,26	9	2,35	300	78,33	310	80,94
Total	9	2,35	60	15,67	314	81,98	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

De acuerdo con la Tabla 28, se observa la relación entre la transformación digital y el rendimiento percibido de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay de la SUNARP. Los resultados muestran que, a mayor nivel de transformación digital, el rendimiento percibido tiende a ubicarse en niveles más altos. En el nivel malo de transformación digital, el 1,57 % de los usuarios presenta un rendimiento percibido bajo y no se registran usuarios en los niveles medio ni alto, lo que evidencia que una limitada transformación digital se asocia con una percepción menos favorable del rendimiento del servicio.

Por otro lado, en el nivel bueno de transformación digital, el 78,33 % de los usuarios se ubica en el nivel alto de rendimiento percibido, mientras que el 2,35 % se encuentra en nivel medio y solo el 0,26 % en nivel bajo. Esto refleja que los usuarios valoran positivamente los avances digitales, percibiendo un mayor rendimiento en términos de eficiencia, rapidez, seguridad y calidad de los servicios cuando la transformación digital se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 29

Contrastación hipótesis específica 1

		Rendimiento percibido
Transformación digital	Rho de Spearman	0,594
	gl	381
	p-valor	0,001

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

c) Nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia del 5%, $\alpha = 0.05$. Según la Tabla 29, el p-valor obtenido para la correlación de Spearman entre transformación digital y rendimiento es $p = 0.001$, el cual es menor que 0.05; por tanto, el resultado es estadísticamente significativo.



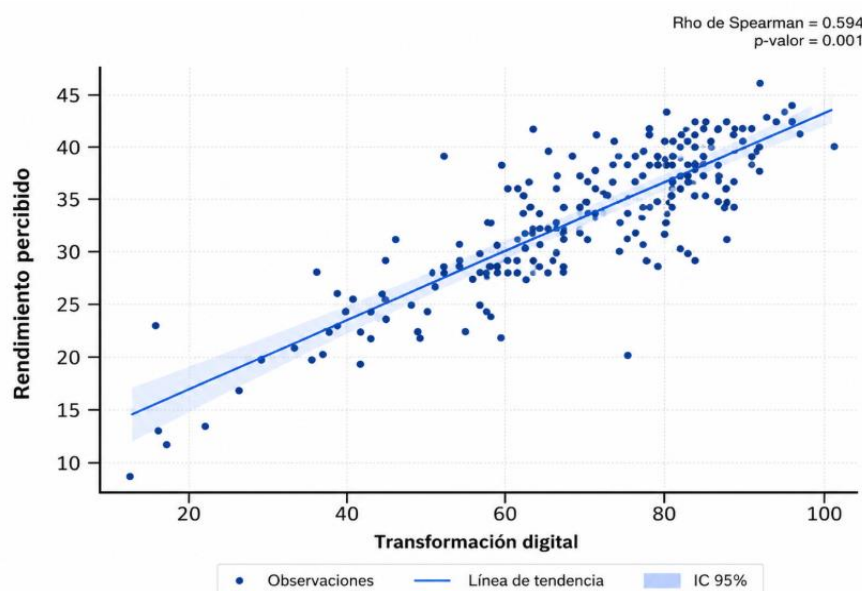
d) Región crítica o de decisión

Dado que $p = 0.001 < 0.05$, el contraste se ubica en la región de rechazo; en consecuencia, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Con un 95% de confianza, se concluye que existe una relación directa (positiva) y significativa entre la transformación digital y el rendimiento. Además, el coeficiente $\rho = 0.594$ indica una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Los resultados muestran, que la implementación de herramientas digitales, la automatización de procesos y la mejora de los sistemas tecnológicos se relacionan de manera positiva en la percepción del rendimiento del servicio por parte de los usuarios.

Figura 15

Diagrama de dispersión Contratación hipótesis específica 1



Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

5.2.4. Contratación hipótesis específica 2

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

H_0 : No existe relación directa y significativa de la transformación digital con las expectativas de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP

H_1 : Existe relación directa y significativa de la transformación digital con las expectativas de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP

b) Estadístico de prueba: Rho Spearman

Análisis descriptivo complementario (tabla cruzada)**Tabla 30***Tabla cruzada entre la transformación digital con expectativas*

Niveles	Baja		Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	5	1,31	1	0,26	0	0,00	6	1,57
Regular	3	0,78	54	14,10	10	2,61	67	17,49
Bueno	0	0,00	19	4,96	291	75,98	310	80,94
Malo	8	2,09	74	19,32	301	78,59	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

De acuerdo con la Tabla 30, se observa la relación entre la transformación digital y las expectativas de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay de la SUNARP. Los resultados indican que, a mayor nivel de transformación digital, las expectativas de los usuarios tienden a ubicarse en niveles más favorables. En el nivel malo de transformación digital, el 1,31 % de los usuarios presenta expectativas bajas y el 0,26 % expectativas medias, sin registrarse usuarios con expectativas altas.

En contraste, en el nivel bueno de transformación digital, el 75,98 % de los usuarios se ubica en el nivel alto de expectativas, mientras que el 4,96 % se encuentra en nivel medio y no se registran usuarios en nivel bajo. Esto evidencia que, cuando los servicios digitales se perciben como más desarrollados, los usuarios presentan expectativas más favorables respecto a la calidad, accesibilidad y confiabilidad del servicio registral.

Tabla 31*Contrastación hipótesis específica 2*

		Expectativas
Transformación digital	Rho de Spearman	0,607
	gl	381
	p-valor	0,001

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

c) Nivel de significancia

Se adoptó un nivel de significancia del 5%, $\alpha = 0.05$. Según la Tabla 32, el p-valor obtenido en la correlación de Spearman entre transformación digital y expectativas es $p=0.001$; al ser menor que 0.05, el resultado es estadísticamente significativo.

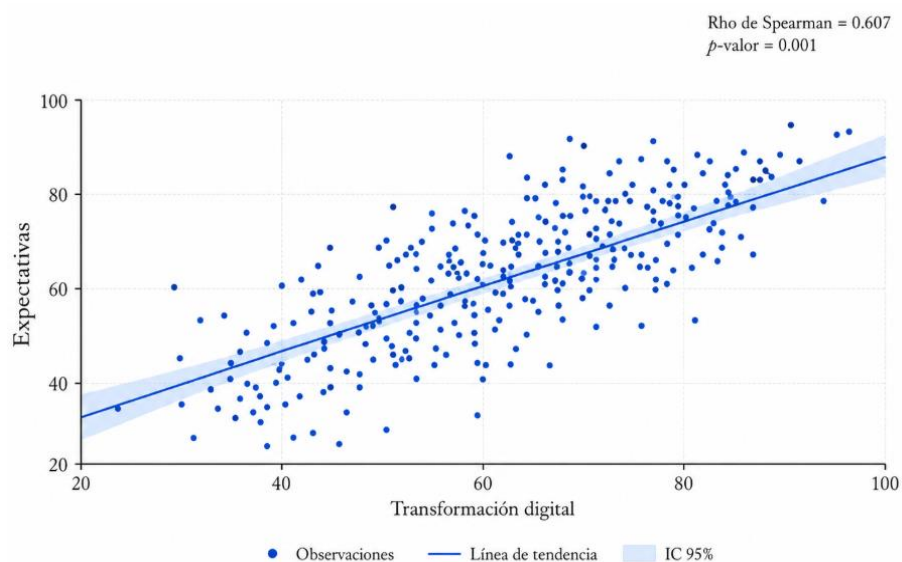
d) Región crítica o de decisión

Como $p=0.001 < 0.05$, el contraste cae en la región de rechazo. En consecuencia, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la transformación digital y las expectativas; además, $\rho = 0.607$ indica una correlación positiva moderada.

Los resultados muestran, que la mejora continua de los servicios digitales, la modernización de los procesos registrales y la disponibilidad de plataformas tecnológicas se asocian positivamente en la percepción anticipada que los usuarios tienen sobre la calidad del servicio.

Figura 16

Diagrama de dispersión Contrastación hipótesis específica 2



Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

5.2.5. Contrastación hipótesis específica 3

a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

H_0 : No existe relación directa significativa de la transformación digital con el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP

H_1 : Existe relación directa significativa de la transformación digital con el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP

b) Estadístico de prueba: Rho Spearman

Análisis descriptivo complementario (tabla cruzada)

Tabla 32

Tabla cruzada entre la transformación digital y nivel de satisfacción

Niveles	Baja		Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	4	1,04	1	0,26	1	0,26	6	1,57
Regular	6	1,57	49	12,79	12	3,13	67	17,49
Bueno	2	0,52	17	4,44	291	75,98	310	80,94
Total	12	3,13	67	17,49	304	79,37	383	100,00

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

De acuerdo con la Tabla 32, se observa la relación entre la transformación digital y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay de la SUNARP. Los resultados muestran que el nivel de satisfacción se encuentra asociado al grado de transformación digital percibido por los usuarios. En el nivel malo de transformación digital, el 1,04 % de los usuarios presenta un nivel bajo de satisfacción, el 0,26 % un nivel medio y el 0,26 % un nivel alto.

Por otro lado, en el nivel bueno de transformación digital, la mayor proporción de usuarios se ubica en el nivel alto de satisfacción, alcanzando el 75,98 % del total; mientras que el 4,44 % presenta un nivel medio y solo el 0,52 % un nivel bajo. Esto indica que una mayor percepción de transformación digital se asocia con una valoración más favorable del servicio recibido, especialmente en aspectos vinculados con la atención, la calidad del servicio y la experiencia general del usuario.



Tabla 33
Contrastación hipótesis específica 3

		Nivel de satisfacción
Transformación digital	Rho de Spearman	0,548
	gl	381
	p-valor	0,001

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

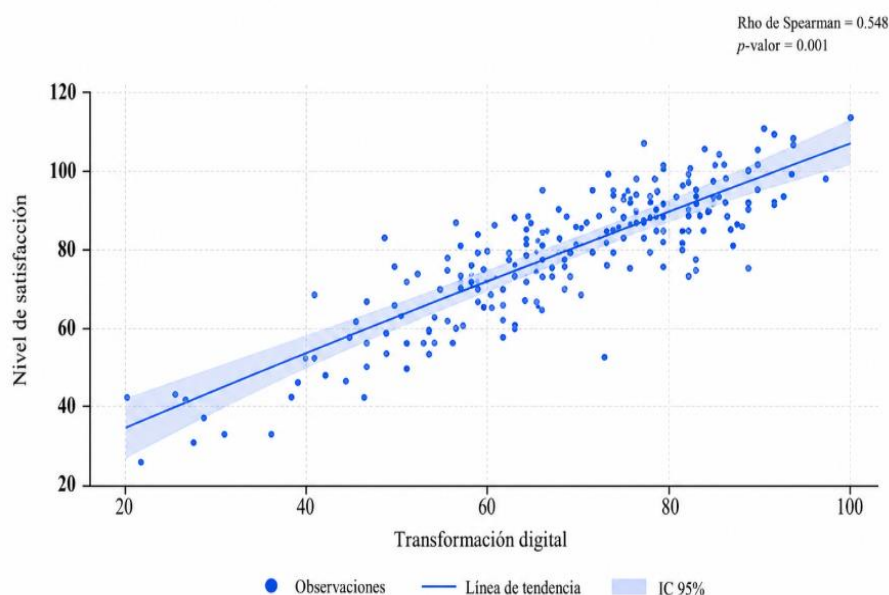
c) Nivel de significancia

Se estableció un nivel de significancia del 5%, $\alpha = 0.05$. De acuerdo con la Tabla 33, el p-valor de la correlación de Spearman entre transformación digital y nivel de satisfacción es $p = 0.001$; al ser menor que 0.05, se concluye que el resultado es estadísticamente significativo.

d) Región crítica o de decisión

Dado que $p = 0.001 < 0.05$, el estadístico se ubica en la región de rechazo. En consecuencia, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Se afirma que existe una relación positiva y significativa entre la transformación digital y el nivel de satisfacción; además, $\rho = 0.548$ indica una correlación positiva moderada.

Los resultados muestran, que la implementación de plataformas digitales, la optimización de los procesos de atención y la modernización de los servicios contribuyen de manera relevante a elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Figura 17*Diagrama de dispersión Contrastación hipótesis específica 3*

Nota. Elaboración propia de acuerdo al procesamiento de datos en SPSS V26.

5.3 Discusión

En relación con el objetivo general, orientado a determinar la relación entre la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay de la SUNARP, los resultados evidenciaron una relación directa, positiva y estadísticamente significativa, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,751 y un p-valor menor a 0,001. Este hallazgo indica que, a mayores niveles de transformación digital, mayores son los niveles de satisfacción percibidos por los usuarios, lo que sugiere que la modernización tecnológica y la digitalización de los procesos registrales se asocian de manera significativa con la experiencia del ciudadano.

Estos resultados guardan una clara coherencia con los antecedentes nacionales e internacionales que sostienen el impacto positivo de la transformación digital en la satisfacción del usuario. En particular, coinciden con lo reportado por Garamendi y Quispe (2024) y Llontop y Yangali (2023), quienes encontraron relaciones significativas y positivas entre la transformación digital y la satisfacción del cliente en contextos financieros y comerciales, respectivamente. Asimismo, se alinean con los planteamientos de Rodríguez (2021), quien señala que la interacción digital con el usuario constituye un factor crítico para la percepción positiva del servicio público. No obstante, los resultados difieren parcialmente de los hallazgos de Hamdy et al. (2025), quienes identificaron

efectos negativos de la transformación digital en contextos gubernamentales con bajo nivel de madurez tecnológica. Esta diferencia puede explicarse por el nivel de consolidación de los servicios digitales de SUNARP, especialmente en la publicidad registral, así como por el enfoque operativo orientado al usuario, lo cual evidencia que la transformación digital genera efectos favorables cuando se implementa de manera progresiva, estructurada y con preparación organizacional adecuada.

Respecto al primer objetivo específico, orientado a establecer la relación entre la transformación digital y el rendimiento percibido de los usuarios, los resultados mostraron una relación directa y significativa de magnitud moderada ($\rho = 0,594$; $p < 0,001$). Este resultado indica que los usuarios perciben un mejor desempeño del servicio registral en la medida en que se fortalecen los procesos digitales, la automatización y el uso de plataformas tecnológicas, reflejándose en mayor eficiencia, rapidez y cumplimiento de los trámites.

Este hallazgo es consistente con lo planteado por Vega (2022) y Bejar (2022), quienes sostienen que la implementación de plataformas digitales y la gobernanza digital contribuyen a mejorar el desempeño institucional y la toma de decisiones en entidades públicas. Asimismo, se relaciona con lo señalado por Li et al. (2025), quienes demostraron que la transformación digital fortalece las capacidades operativas cuando existe una adecuada preparación tecnológica y organizacional. En el caso de SUNARP Abancay, los altos niveles de preparación tecnológica y organizacional identificados en el estudio explican la percepción favorable del rendimiento del servicio, diferenciándose de contextos donde la digitalización aún presenta limitaciones estructurales.

En cuanto al segundo objetivo específico, orientado a analizar la relación entre la transformación digital y las expectativas de los usuarios, los resultados evidenciaron una relación directa y estadísticamente significativa de magnitud moderada ($\rho = 0,607$; $p < 0,001$). Este resultado indica que la modernización de los servicios digitales eleva las expectativas de los usuarios respecto a la calidad, accesibilidad y confiabilidad del servicio registral, generando una percepción anticipada más favorable antes de la atención.

Este resultado se encuentra en consonancia con Rodríguez (2021), quien sostiene que el gobierno digital se relaciona estrechamente con la percepción previa del ciudadano sobre



el servicio público, así como con Cuenca et al. (2020), quienes resaltan que la madurez digital se asocia con mayores expectativas sobre la eficiencia y calidad institucional. Sin embargo, los hallazgos también deben interpretarse a la luz de las advertencias de Stable et al. (2021), quienes señalan que las deficiencias en accesibilidad web pueden asociarse con una experiencia menos favorable del usuario. En este sentido, aunque las expectativas de los usuarios de SUNARP Abancay son mayoritariamente favorables, la existencia de percepciones medias sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo la accesibilidad y usabilidad de los servicios digitales para sostener dichas expectativas en el tiempo.

Finalmente, respecto al tercer objetivo específico, orientado a examinar la relación entre la transformación digital y el nivel de satisfacción de los usuarios, los resultados mostraron una relación directa y estadísticamente significativa de magnitud moderada ($\rho = 0,548$; $p < 0,001$). Este hallazgo evidencia que la digitalización de los procesos, la optimización de la atención y la modernización de los servicios registrales se asocian positivamente con la valoración global que realizan los usuarios sobre su experiencia en la entidad.

Esto es coherente con los resultados de Calmett (2021), quien concluye que el gobierno electrónico mejora la gestión pública y la satisfacción del usuario, así como con Huerta (2021), quien describe cómo la digitalización de los servicios registrales en SUNARP ha permitido agilizar los trámites y reducir la brecha entre el ciudadano y la institución. Asimismo, contrasta con los resultados de Valenzuelas et al. (2025), quienes evidenciaron insatisfacción en otros servicios públicos locales, lo que refuerza la idea de que la satisfacción del usuario no depende únicamente del contexto territorial, sino del nivel de eficiencia, digitalización y orientación al usuario del servicio ofrecido.

Los hallazgos muestran una tendencia favorable hacia la transformación digital y la satisfacción de los usuarios; sin embargo, debe reconocerse que pudo existir un sesgo de deseabilidad social en las respuestas, debido a que la aplicación del cuestionario se realizó en un contexto institucional. Este sesgo puede presentarse cuando los participantes tienden a emitir respuestas favorables o socialmente aceptadas, especialmente cuando la recolección de información se desarrolla dentro de una entidad pública o en presencia de personal vinculado al servicio evaluado.



En ese sentido, aunque los resultados evidencian una relación positiva y estadísticamente significativa entre la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay, estos deben interpretarse considerando el contexto en el que se aplicaron los instrumentos. La percepción favorable de los usuarios puede estar asociada tanto a la experiencia real con los servicios digitales como a la disposición de responder de manera positiva frente a la institución.

Por ello, esta condición no invalida los resultados de la investigación, pero sí delimita su interpretación. Para futuras investigaciones, se recomienda complementar la aplicación de cuestionarios con técnicas adicionales, como entrevistas, encuestas anónimas en línea, análisis de reclamos, revisión de registros institucionales o grupos focales, a fin de contrastar la percepción declarada por los usuarios con otras fuentes de información sobre la calidad y satisfacción del servicio registral.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Se determinó que existe una relación positiva, fuerte y estadísticamente significativa entre la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay de la SUNARP. Este resultado permite afirmar que, cuando los usuarios perciben mayores avances en digitalización, innovación, preparación tecnológica y preparación organizacional, también tienden a mostrar mayores niveles de satisfacción con el servicio registral recibido. La relación fue sustentada mediante el coeficiente rho de Spearman de 0,751 y un p-valor menor a 0,001.
- Se estableció que existe una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre la transformación digital y el rendimiento percibido de los usuarios. Esto indica que los avances digitales implementados en la Oficina Registral de Abancay se asocian con una mejor valoración del desempeño del servicio, especialmente en aspectos como utilidad, oportunidad, seguridad, confianza y atención recibida. Esta relación fue respaldada por un coeficiente rho de Spearman de 0,594 y un p-valor menor a 0,001.
- Se identificó que existe una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre la transformación digital y las expectativas de los usuarios. Este hallazgo evidencia que la digitalización de los servicios registrales se vincula con el cumplimiento de lo esperado por los usuarios respecto a la información, atención, resolución de dudas, trato recibido y oportunidad del servicio. La relación fue sustentada mediante un coeficiente rho de Spearman de 0,607 y un p-valor menor a 0,001.
- Se determinó que existe una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre la transformación digital y el nivel de satisfacción de los usuarios.



Este resultado permite señalar que la percepción favorable de los servicios digitales se asocia con una mayor satisfacción general respecto a la calidad del servicio, la comodidad durante la atención, la resolución de necesidades y la experiencia registral recibida. La relación fue respaldada por un coeficiente rho de Spearman de 0,548 y un p-valor menor a 0,001.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda a futuros investigadores ampliar el estudio de la relación entre la transformación digital y la satisfacción de los usuarios en otras oficinas registrales de la SUNARP y entidades públicas que brinden servicios digitales, con la finalidad de contrastar los resultados obtenidos en la Oficina Registral de Abancay y determinar si la asociación positiva y significativa identificada se mantiene en diferentes contextos institucionales y territoriales. Asimismo, sería pertinente emplear muestras probabilísticas que permitan obtener una mayor representatividad de las poblaciones estudiadas.
- Profundizar el estudio de la relación entre la transformación digital y el rendimiento percibido mediante investigaciones que incorporen variables adicionales, tales como calidad del servicio digital, facilidad de uso, confianza tecnológica, seguridad percibida y alfabetización digital. La inclusión de estos constructos permitiría ampliar la comprensión teórica de los factores que pueden intervenir en la valoración que realizan los usuarios sobre el desempeño de los servicios públicos digitales.
- Desarrollar futuras investigaciones orientadas a profundizar la relación entre transformación digital y expectativas de los usuarios, considerando características como edad, nivel educativo, frecuencia de utilización de los servicios digitales, experiencia previa con plataformas virtuales y tipo de trámite realizado. La incorporación de estas variables permitiría establecer comparaciones entre grupos de usuarios y generar mayor evidencia científica sobre la formación y cumplimiento de expectativas en los servicios registrales digitalizados.

- Continuar investigando la relación entre transformación digital y nivel de satisfacción mediante diseños longitudinales, explicativos o mixtos que permitan superar las limitaciones propias del diseño transversal y correlacional utilizado en el presente estudio. Asimismo, futuras investigaciones podrían complementar los cuestionarios con entrevistas, grupos focales o análisis de información institucional, con el propósito de profundizar en la experiencia de los usuarios y contrastar los resultados cuantitativos con otras fuentes de evidencia.
- Se recomienda que futuras investigaciones amplíen el análisis mediante diseños explicativos o longitudinales, con el propósito de evaluar no solo la relación entre transformación digital y satisfacción, sino también los posibles efectos de los servicios digitales en la experiencia del usuario. Asimismo, sería conveniente incorporar técnicas cualitativas, como entrevistas o grupos focales, para profundizar en las dificultades y necesidades de los usuarios frente a la digitalización registral.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Camacho, J. J. (2022). Gobierno electrónico y su aplicación en políticas públicas en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Abancay-2017 [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21789>
- Araque, M. (2025). Transformación institucional mediante la implementación del gobierno electrónico: Análisis comparativo en administraciones locales de Latinoamérica. *Maestro y Sociedad*, 22(1), 595-606.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). La investigación científica. UIDE.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing* (11.a ed.). Editorial Pearson.
- Atiaga, A. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil. Universidad Técnica de Ambato.
- Ayquipa Huillca, T. M. (2024). Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. <https://hdl.handle.net/20.500.14195/1097>
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación* (1.a ed.). Editorial Shalom.
- Bejar, A. (2022). Impacto de la gobernanza digital en la toma de decisiones en la Municipalidad de Hunter, Arequipa 2022. Universidad Autónoma San Francisco.
- Beltrán, F., & López, D. (2021). Transformación digital tributaria y recaudación fiscal en las empresas Contact Center, en el distrito de Cercado de Lima–2020. Universidad César Vallejo.



- Bharadwaj, A., El Sawy, O., Pavlou, P., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. *MIS quarterly*, 471-482. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2013/37.2.08>
- Bravo, L., Arenas, J., Castillo, F., & Diaz, M. (2024). Estrategias de transformación digital en entornos gubernamentales. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 29(107), 1285-1299. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.20>
- Calle, C. (2022). La transformación digital y su importancia en las pymes. *Iberoamerican Business Journal*, 5(2), 64-81. <https://doi.org/10.22451/5817.ibj2022.vol5.2.11059>
- Calle, N. (2021). Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud-Trujillo 2020. Universidad César Vallejo.
- Calmett, J. (2021). Influencia del E-gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Calsina, B., Cahuana, M., & Rado, G. (2023). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno. *Waynarroque-Revista de ciencias sociales aplicadas*, 3(1), 33-46. <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>
- Cano, I. (2019). Comunicación empresarial y atención al cliente (1.a ed.). Editorial Editex.
- Castillo, S. (2020). Gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos, Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Región La Libertad—2019. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo.
- Chávez, A. (2022). Impacto del sistema de intermediación digital—SUNARP en la digitalización del procedimiento registral en la Oficina Registral de Huacho—2020. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.



- Chuquicahua, W., Irigoyen, J., & Guerrero, R. (2023). Transformación digital en entidades gubernamentales: Retos y oportunidades. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 23, 3903. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.3902-3913>
- Congreso de la República. (2018). Decreto Legislativo No 1412. Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Congreso de la República. (2021). Decreto Supremo No 029-2021-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412.
- Corzo, Y., Serrano, G., & Santos, N. (2023). Transformación digital para la gestión del conocimiento en la práctica: Estudio de caso en el sector público. *I+ D Revista de Investigaciones*, 18(1), 107-121. <https://doi.org/10.33304/revinv.v18n1-2023007>
- Crispín, J., Torero, N., & Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. En *Desafíos* (Vol. 11, Número 2).
- Cruz, G. (2025). Gobernanza y transformación digital en el sector salud. *Innovare Revista de ciencia y tecnología*, 14(1), 1-7. <https://doi.org/10.69845/innovare.v14i1.480>
- Cuellar, F. (2024). Marketing digital y su relación con la satisfacción de los clientes de la pollería Pollo Loko Inversiones EIRL, Abancay, 2023. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
- Cuenca, J., Matilla, K., & Compte, M. (2020). Transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas. *Revista de comunicación*, 19(1), 75-92. <https://doi.org/10.26441/rc19.1-2020-a5>.
- Cueva, D. (2020). Transformación digital en la universidad actual. *Conrado*, 16(77), 483-489.
- De Zunzunegui, A. (2023). Transformación digital para directivos. *Lid Editorial Empresarial S.L.*
- Del Do, A., Villagra, N., & Pandolfi, D. (2023). Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES. *Informe Científico Técnico UNPA*, 15(1), 200-229.



- Delgado, T. (2020). Taxonomía de transformación digital. *Revista Cubana de transformación digital*, 1(1), 4-23.
- Deloitte Center for Government Insights. (2023, 19 de abril). Digital government and citizen experience: A survey of how people in the United States and other regions of the world perceive government digital services. Deloitte Insights. <https://www.deloitte.com/us/en/insights/industry/government-public-sector-services/digital-government-survey-insights.html>
- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J., & Pizzán, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Dini, M., Patiño, A., & Gligo, N. (2021). Transformación digital de las mipymes: Elementos para el diseño de políticas. Cepal.
- Fernández, B. (2018). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa, 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Flores Flores, N. S. (2024). Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en una entidad pública de servicios básicos en Abancay, 2023-2024 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/161646>
- Garamendi, L., & Quispe, C. (2024). Transformación digital y la satisfacción de los clientes millennials de las principales billeteras digitales de Lima Moderna, 2023. Tesis de Pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Garita, R. (2013). Tecnología Móvil: Desarrollo de sistemas y aplicaciones para las Unidades de Información. *E-Ciencias de la Información*, 3(2), 1-15.



- Gonzales, R. (2023). Imagen corporativa y satisfacción del usuario en la Empresa Prestadora de Servicio (EPS) EMUSAP Abancay SA Periodo 2021. Tesis de Pregrado. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
- González, R., & López, O. (2022). Transformación digital en tiempos de crisis. Cuadernos de Administración, 35, 1-9. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao35.tdtc>
- Hamdy, A., Diab, A., & Eissa, A. M. (2025). Digital transformation and the quality of accounting information systems in the public sector: Evidence from developing countries. International Journal of Financial Studies, 13(1), 30. <https://doi.org/10.3390/ijfs13010030>
- Haro, F., Cordova, N., & Chong Qui, T. (2016). Modelos de satisfacción: Fundamentación teórica y criterios de aplicación. INNOVA Research Journal, 1(10), 145-155. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v1.n10.2016.64>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1.a ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Huamaní, J., & Bejar, I. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(6), 4834-4848. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783
- Huerta, O. (2021). La era digital en la inscripción registral y publicidad registral. Lucerna Iuris et Investigatio, (1), 7-28. <https://doi.org/10.15381/lucerna.v0i1.18372>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2025). Estadísticas de las tecnologías de información y comunicación en los hogares: Octubre-noviembre-diciembre 2024 (Informe técnico N.º 01, marzo de 2025). INEI. https://www1.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico_tics_oct-nov-dic24.pdf
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must-be quality. Journal of the Japanese Society for Quality Control, 14(2), 39-48.



- Kazmier, L. (1993). Estadística aplicada a la administración y la economía (2a. ed). McGraw-Hill Interamericana.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). Marketing Management (15.a ed.). Pearson Education.
- Lara, K. (2019). Evaluación del nivel de madurez de los servicios digitales de Municipios en Chile. Universidad de Chile.
- León, J., García, J., & Burillo, P. (2020). Análisis de Importancia-Valoración (IPA) y Modelo Kano aplicados a centros fitness de la Comunidad de Madrid. Cultura, ciencia y deporte, 15(44), 223-234. <https://doi.org/10.12800/ccd.v15i44.1464>
- Li, N., Panichakarn, B., & Xing, T. (2025). The impact mechanism of digital transformation on the supply chain capabilities of the fresh-cut flower industry in Yunnan province of China. Decision Science Letters, 14(1), 19-34. <https://doi.org/10.5267/j.dsl.2024.12.001>
- Llontop, V., & Yangali, D. (2023). La Transformación Digital y su relación con la Satisfacción del Cliente en las bodegas de Lima Metropolitana, año 2022. Tesis de Pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- López, A., Uquillas, G., Jacóme, I., & Pérez, F. (2025). La transformación digital en la administración pública: Evolución y tendencias de investigación. Perspectivas Sociales y Administrativas, 3(1), 17-36. <https://doi.org/10.61347/psa.v3i1.74>
- Luna, A. (2016). Proceso administrativo (1.a ed.). Grupo Editorial Patria.
- Malpartida, D., Granada, A., & Salas, H. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima-Perú), 2021. Revista Científica de la UCSA, 9(3), 23-35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Martínez, J., Gelashvili, V., & Gómez, A. (2021). Evaluation of user satisfaction and trust of review platforms: Analysis of the impact of privacy and E-WOM in the case of TripAdvisor. Frontiers in Psychology, 12, 750527.



- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación (1.a ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Medina, P., Chango, M., Corella, M., & Guizado, D. (2022). Transformación digital en las empresas: Una revisión conceptual. *Journal of science and Research*, 7(CININGEC II), 756-769.
- MEF. (2021). Plan del Gobierno Digital 2021- 2023.
- Mejía, L. (2021). Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores. Academia Diplomática del Perú Javier Pérez de Cuéllar.
- Méndez, M. (2014). Un camino hacia la excelencia en la prestación del servicio público autonómico. *Revista jurídica de Castilla y León*, 34, 3.
- Montero, J., & Cantón, R. (2020). Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: Ciudad de Xalapa-Enríquez (México). *Revista Innovaciones Educativas*, 22(32), 122-136. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>
- Mora, N., & Andrade, A. (2025). Innovación y transformación digital en la administración pública: De la burocracia tradicional a la gobernanza digital. *Horizon International Journal*, 3(1), 40-59. <https://doi.org/10.63380/hij.v3n1.2025.86>
- Morán, A. (2022). La epistemología digital como puente entre la alfabetización digital y el derecho a la información. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 36(91), 193-206.
- Moreno, M., Holguín, J., & Guerrero, I. (2022). Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 36.



- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M., & Alania, R. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50-57. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Niño, V. (2021). *Metodología de la Investigación: Diseño, Ejecución e Informe* (2.a ed.). Ediciones de la U.
- Páez, I., Sanabria, M., Gauthier, V., Méndez, R., Rivera, L., Anzola, D., Gómez, N., Olis, I., Useche, A., & Paredes, M. (2022a). *Transformación digital en las organizaciones*. Editorial Universidad del Rosario.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 1-12.
- Parra, C., Pérez, J., & Vera, Y. (2021). *Plan de Gobierno Digital 2021—2023*.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Programa Nacional de Telecomunicaciones. (2024, 11 de abril). Apurímac es la región con mayor uso y aprovechamiento del Internet WiFi de la iniciativa EPAD en el mes de marzo [Nota de prensa]. Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pronatel/noticias/937828-apurimac-es-la-region-con-mayor-uso-y-aprovechamiento-del-internet-wifi-de-la-iniciativa-epad-en-el-mes-de-marzo>
- Programa Nacional de Telecomunicaciones. (2025, 8 de enero). Conexiones a Internet WiFi de Pronatel permitieron a más de 243 mil ciudadanos realizar actividades académicas, recreativas o económicas [Nota de prensa]. Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pronatel/noticias/1087978-conexiones-a-internet-wifi-de-pronatel-permitieron-a-mas-de-243-mil-ciudadanos-realizar-actividades-academicas-recreativas-o-economicas>



- Ramírez, A. (2020). Diseño del modelo Kano para determinar el nivel de satisfacción del cliente en el área de registros públicos de la Cámara de Comercio Pamplona. Tesis de Pregrado. Universidad de Pamplona.
- Ramírez, L., & Sepúlveda, J. (2018). Brecha digital e inclusión digital: Fenómenos socio-tecnológicos. *Revista EIA*, 15(30), 89-97.
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del conocimiento*, 6(4), 570-591. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Rodrigues, D. (2025). Transformación digital 2.0: El Impacto de las Tecnologías Emergentes. StudioD21.
- Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179.
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49.
- Rubio, G., Flórez, M., & Rodríguez, M. (2018). Satisfacción del cliente a los servicios crediticios ofertados por las cooperativas financieras del Tolima-Colombia. *Revista venezolana de Gerencia*, 23(83), 621-633.
- Segovia, B. (2023). La transformación digital público -privado en España. En *Estudos-Governança Pública Digital, Smart Cities e Privacidade* (Vol. 13). Leya.
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.



- Silva, R., Julca, F., Luján, P., & Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de ciencias sociales*, 27(3), 193-203.
- Stable, Y., Bernal, L., Álvarez, E., & Anlas, C. (2021). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 16(1), 7-22.
- Suárez, D., Márquez, L., Sánchez, I., & Avila, V. (2022). Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción y fidelización de la industria farmacéutica, caso Farmacia Mia. 593 *Digital Publisher CEIT*, 7(6), 95-111.
- SUNARP. (2019). Superintendencia Nacional de Registros de los Públicos. <https://www.sunarp.gob.pe/nosotros.asp>
- SUNARP. (2021). Resolución del Gerente General De La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N° 147-2021-SUNARP/GG.
- SUNARP. (2022). Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones.
- SUNARP. (2024). SUNARP cumple 30 años y consolida su transformación digital con servicios a disposición de la ciudadanía. <https://www.gob.pe/institucion/minjus/noticias/1040955-sunarp-cumple-30-anos-y-consolida-su-transformacion-digital-con-servicios-a-disposicion-de-la-ciudadania>
- Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. (2024a). Propuestas sugeridas en el Pleno Nacional de Publicidad Registral: Modalidad virtual-2024. Dirección Técnica Registral, Subdirección de Capacitación Registral. <https://scr.sunarp.gob.pe/wp-content/uploads/2024/02/PNPR-2024-1-Acuerdos.pdf>
- Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. (2025, 26 de febrero). SUNARP: Demanda ciudadana de servicios digitales pasa los 76 millones de solicitudes y búsquedas, el doble del 2022 [Nota de prensa]. Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/sunarp/noticias/1116772-sunarp-demanda-ciudadana->



de-servicios-digitales-pasa-los-76-millones-de-solicitudes-y-busquedas-el-doble-del-2022

- Tolentino, R., & Barreto, J. (2020). Calidad de servicio de registros civiles y su incidencia en la satisfacción ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.
- Trujillo, G., Rodríguez, L., Mejía, D., & López, R. (2022). Transformación digital en América Latina: Una revisión sistemática. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(100), 1519-1536.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2024). UN E-Government Survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development. United Nations. <https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2024>
- Valderrama, S. (2020). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (11.a ed.). Editorial San Marcos.
- Valdez, A., Miranda, C., Schlesinger, P., Chiozza, J., Miranda, C., & Grela, A. (2018). Calidad de servicio en redes de telecomunicaciones. *Extensionismo, Innovación y Transferencia Tecnológica*, 4, 278-293.
- Valenzuelas, M., Soto, C., Damián, R., Tataje, F., Medina, N., & Dias, P. (2025). Satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de odontología en Abancay Perú. *Avances en Odontoestomatología*, 41(1), 37-42.
- Vargas, M., & Limache, E. (2020). Los servicios registrales y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, 2019. *Veritas Et Scientia*, 9(2), 151-160.
- Vázquez, J., Chivite, M., & Salinas, F. (2019). La transformación digital en el sector cooperativo agroalimentario español: Situación y perspectivas. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (95), 39-70. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.95.13002>



- Vega, H. (2022). Implementación de una plataforma digital y su influencia en la atención de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sibayo, Arequipa–2021. Universidad Autónoma San Francisco.
- Vidal, M., Delgado, A., Rodríguez, A., Barthelemy, K., & Torres, D. (2022). Salud y transformación digital. *Educación Médica Superior*, 36(2).
- Vigo, J., & González, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *SCIÉENDO INGENIUM*, 16(3), 57-66. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.03.06>
- Vilca, C., Vilca, M., & Armas, M. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *SCIÉENDO*, 24(2), 103-108. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>
- Villota, S., Zamora, G., & Llanga, E. (2019). Uso del internet como base para el aprendizaje. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (mayo).
- World Bank. (2022). GovTech Maturity Index 2022 update: Trends in public sector digital transformation. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099035001132365997/pdf/P1694820bce0903e091160315d2050d03b.pdf>
- Alonso, S., & Forradellas, R. (2025). Transformación digital y negocios inteligentes: La era de la inteligencia artificial. Editorial Dykinson, S.L.
- Zeithaml, V., Gremler, D., & Bitner, M. (2009). *Marketing de servicios* (1.a ed.). McGraw Hill México.



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

Transformación digital y satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay, Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.					
Variable	Dimensiones	Metodología	Problema	Objetivo	Hipótesis
V1: Transformación digital	Digitalización	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Correlacional Diseño: No experimental de corte transversal Población: 72 350 usuarios atendidos en el 2024	General	General	General
	Capacidades de innovación		PG: ¿Cuál es la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP?	OG: Determinar la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.	HG: Existe relación directa significativa de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.
	Preparación tecnológica		Específicos	Específicos	Específicos
	Preparación organizacional		PE1: ¿Cuál es la relación de la transformación digital con el rendimiento percibido de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP?	OE1: Establecer la relación de la transformación digital con el rendimiento percibido de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.	HG1: Existe relación directa significativa de la transformación digital con el rendimiento percibido de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.
V2: Satisfacción de los usuarios	Rendimiento percibido	Muestra: 383 usuarios Técnica: Encuesta	PE2: ¿Cuál es la relación de la transformación digital con las expectativas de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP?	OE2: Analizar la relación de la transformación digital con las expectativas de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.	HG2: Existe relación directa significativa de la transformación digital con las expectativas de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.
	Expectativas	Instrumentos: Cuestionario	PE3: ¿Cuál es la relación de la transformación digital con el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP?	OE3: Examinar la relación de la transformación digital con el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.	HG3: Existe relación directa significativa de la transformación digital con el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP.
	Nivel de satisfacción	Análisis: Estadística descriptiva e Inferencial			

Nota. Elaboración propia a partir de la revisión del marco teórico.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de información



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Estimado (a) Usuario. El objetivo de este cuestionario es conocer su percepción sobre la transformación digital en la organización. Agradecemos de antemano su colaboración y le aseguramos la confidencialidad de sus respuestas. Marque con la respuesta que considere, de acuerdo con su opinión personal en las siguientes opciones:

Totalmente en desacuerdo: 1	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo: 3	De acuerdo: 4
En desacuerdo: 2		Totalmente de acuerdo: 5

DATOS GENERALES

1. Género: a) Masculino b) Femenino	2. Rango de edad: a) 18 a 29 años b) 30 a 39 años c) 40 a 49 años d) 50 a más	3. Grado de instrucción a) Secundaria completa b) Técnico incompleto c) Técnico completo d) Universitario incompleto e) Universitario completo / Posgrado	4. Tipo de trámite realizado: a) Título registral b) Publicidad registral
--	--	---	--

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

DIGITALIZACIÓN

1.- La institución ha incrementado el uso de tecnología digital para mejorar sus trámites.	1	2	3	4	5
2.- La institución utiliza procedimientos de gestión digital que facilitan mis trámites.	1	2	3	4	5
3.- La institución registra y gestiona la información de mis trámites de forma digital.	1	2	3	4	5
4.- La plataforma digital de la institución es eficiente y facilita mis gestiones.	1	2	3	4	5
5.- La institución cuenta con herramientas que permiten monitorear mis trámites en tiempo real.	1	2	3	4	5

CAPACIDADES DE INNOVACIÓN

6.- La institución actualiza sus servicios digitales para responder mejor a las necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5
7.- La institución incorpora nuevas herramientas y métodos digitales para mejorar sus servicios.	1	2	3	4	5
8.- La institución utiliza nuevas plataformas digitales para informar y difundir sus servicios.	1	2	3	4	5
9.- La institución incorpora nuevos servicios digitales que mejoran mi experiencia como usuario.	1	2	3	4	5
10.- La institución adopta con rapidez nuevas tecnologías que benefician la atención al usuario.	1	2	3	4	5

PREPARACIÓN TECNOLÓGICA

11.- Me siento cómodo utilizando las herramientas tecnológicas en los trámites de la institución.	1	2	3	4	5
12.- Considero que la institución promueve el uso adecuado de tecnologías modernas.	1	2	3	4	5
13.- Tengo confianza en el uso de la tecnología aplicada en los trámites de la institución.	1	2	3	4	5
14.- Percibo que la tecnología empleada por la institución mejora la autonomía, rapidez y eficiencia de mis trámites.	1	2	3	4	5

PREPARACIÓN ORGANIZACIONAL

15.- La institución demuestra que el uso de tecnología digital mejora la calidad del servicio.	1	2	3	4	5
16.- La institución comunica de forma clara los cambios y mejoras digitales que implementa.	1	2	3	4	5
17.- La institución brinda orientación y apoyo para que los usuarios comprendan los procesos digitales.	1	2	3	4	5
18.- La institución muestra disposición para incorporar mejoras digitales cuando son necesarias.	1	2	3	4	5





**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado (a) Usuario. El objetivo de este cuestionario es conocer su percepción sobre la satisfacción del cliente respecto al servicio brindado por la SUNARP. Agradecemos de antemano su colaboración y le aseguramos la confidencialidad de sus respuestas. Marque la respuesta que considere, de acuerdo con su opinión personal, en las siguientes opciones.

Totalmente en desacuerdo: 1	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo: 3	De acuerdo: 4
En desacuerdo: 2		Totalmente de acuerdo: 5

DATOS GENERALES

1. Género: a) Masculino b) Femenino	2. Rango de edad: a) 18 a 29 años b) 30 a 39 años c) 40 a 49 años d) 50 a más	3. Grado de instrucción a) Secundaria completa b) Técnico incompleto c) Técnico completo d) Universitario incompleto e) Universitario completo / Posgrado	4. Tipo de trámite realizado: a) Título registral b) Publicidad registral
--	--	---	--

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

RENDIMIENTO PERCIBIDO

1.- Acepto a la institución como su primera opción para realizar sus trámites.	1	2	3	4	5
2.- Los costos/tasas de la institución son adecuados y accesibles.	1	2	3	4	5
3.- Estoy conforme con el servicio que me brindan.	1	2	3	4	5
4.- Volveré a la institución cuando necesite realizar otro trámite.	1	2	3	4	5
5.- Realizar trámites con la institución me genera seguridad.	1	2	3	4	5
6.- Los resultados/constancias de los trámites me transmiten confianza por haberlos realizado con la institución.	1	2	3	4	5
7.- Me agrada el servicio que ofrecen los trabajadores de la institución.	1	2	3	4	5
8.- Recomendaría a la institución por su calidad de servicio.	1	2	3	4	5
9.- Los equipos y materiales utilizados están en buenas condiciones.	1	2	3	4	5

EXPECTATIVAS

10.- Las promesas efectuadas por los trabajadores se cumplen.	1	2	3	4	5
11.- La institución cumple con lo prometido en su información y compromisos comunicados.	1	2	3	4	5
12.- La atención es inmediata, respetando el turno y orden de llegada de los usuarios.	1	2	3	4	5
13.- Los trabajadores de la institución resuelven mis dudas lo más antes posible.	1	2	3	4	5
14.- Los trabajadores son capaces de resolver mis reclamos sobre el servicio.	1	2	3	4	5
15.- El trabajador me brinda información oportuna sobre los servicios ofrecidos.	1	2	3	4	5
16.- El trato de los trabajadores es de forma amable y cordial cada vez que utilizo el servicio.	1	2	3	4	5
17.- El trato de los trabajadores es mejor en comparación con otras instituciones donde realizo trámites similares."	1	2	3	4	5
18.- Los servicios que ofrece la institución son de mi interés.	1	2	3	4	5
19.- Los servicios que ofrece la institución cubren mis expectativas.					

NIVEL DE SATISFACCIÓN

20.- Me siento satisfecho con el servicio ofrecido por la institución.	1	2	3	4	5
21.- Me siento cómodo con el trato y comportamiento de los trabajadores de la institución.	1	2	3	4	5
22.- Estoy satisfecho con la calidad del servicio recibido.	1	2	3	4	5
23.- Me siento satisfecho al realizar mis trámites en la institución.	1	2	3	4	5
24.- Estoy complacido con la atención y los servicios que brinda la institución.	1	2	3	4	5
25.- La variedad y características de los servicios disponibles en la institución satisfacen mis necesidades.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Fichas de validación por juicio de expertos



FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: Yavell Adhemir Barrionuevo Inca Roca

Titulado de la Investigación: “Transformación digital y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay, Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, periodo 2025.”

Objetivo: Determinar la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP, periodo 2025.

Investigadores: Est. Luz Angie Guerra Canahuire

Bach. Luis Miguel Zamora Munares

Instrumento: Cuestionario de la variable 1: Transformación digital

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 47 / 50 = 94\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 26 de noviembre de 2025


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

 Dr. Yavell Adhemir Barrionuevo Inca Roca
 Sello y firma del experto





UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Facultad de Administración
Escuela Profesional de Administración



FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: yavell Adhemir Barrionuevo Inca Roca

Titulado de la Investigación: "Transformación digital y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay, Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, periodo 2025."

Objetivo: Determinar la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP, periodo 2025.

Investigador: Est. Luz Angie Guerra Canahuire

Bach. Luis Miguel Zamora Munares

Instrumento: Cuestionario de la variable 2: Satisfacción de los usuarios

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 47 / 50 = 94\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 26 de noviembre de 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Dr. Yavell Adhemir Barrionuevo Inca Roca

DOCENTE

Sello y firma del experto





UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Facultad de Administración
Escuela Profesional de Administración



FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto:

Mg. Máximo Soto Pareja

Titulado de la Investigación: “Transformación digital y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay, Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, periodo 2025.”

Objetivo: Determinar la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP, periodo 2025.

Investigadores: Est. Luz Angie Guerra Canahuire

Bach. Luis Miguel Zamora Munares

Instrumento: Cuestionario de la variable 1: Transformación digital

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 45 / 50 = 90\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 25 de noviembre de 2025

Universidad Nacional Micaela Bastidas
de Apurímac
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Escuela Académica Profesional de Administración
Mg. Máximo Soto Pareja
DOCENTE ORDINARIO

Sello y firma del experto





UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Facultad de Administración
Escuela Profesional de Administración



FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto:

Mg. Máximo Soto Pareja

Titulado de la Investigación: "Transformación digital y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay, Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, periodo 2025."

Objetivo: Determinar la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP, periodo 2025.

Investigador: Est. Luz Angie Guerra Canahuire

Bach. Luis Miguel Zamora Munares

Instrumento: Cuestionario de la variable 2: Satisfacción de los usuarios

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 44 / 50 = 88\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 25 de noviembre de 2025

Universidad Nacional Micaela Bastidas
de Apurímac
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Escuela Académica Profesional de Administración

Mg. Máximo Soto Pareja
DOCENTE ORDINARIO
Sello y firma del experto





UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Facultad de Administración
Escuela Profesional de Administración



FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: José Abdon Sotomayor Chahuaylla

Titulado de la Investigación: “Transformación digital y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay, Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, periodo 2025.”

Objetivo: Determinar la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP, periodo 2025.

Investigadores: Est. Luz Angie Guerra Canahuire

Bach. Luis Miguel Zamora Munares

Instrumento: Cuestionario de la variable 1: Transformación digital

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 46 / 50 = 92\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 25 de noviembre de 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Dr. José A. Sotomayor Chahuaylla
DOCENTE ORDINARIO

Sello y firma del experto





UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Facultad de Administración
Escuela Profesional de Administración



FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: José Abdon Sotomayor Chahuaylla

Titulado de la Investigación: "Transformación digital y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay, Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, periodo 2025."

Objetivo: Determinar la relación de la transformación digital con la satisfacción de los usuarios de la oficina registral de Abancay de la SUNARP, periodo 2025.

Investigador: Est. Luz Angie Guerra Canahuire

Bach. Luis Miguel Zamora Munares

Instrumento: Cuestionario de la variable 2: Satisfacción de los usuarios

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 46 / 50 = 92\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 25 de noviembre de 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Dr. José A. Sotomayor Chahuaylla
DOCENTE ORDINARIO

Sello y firma del experto

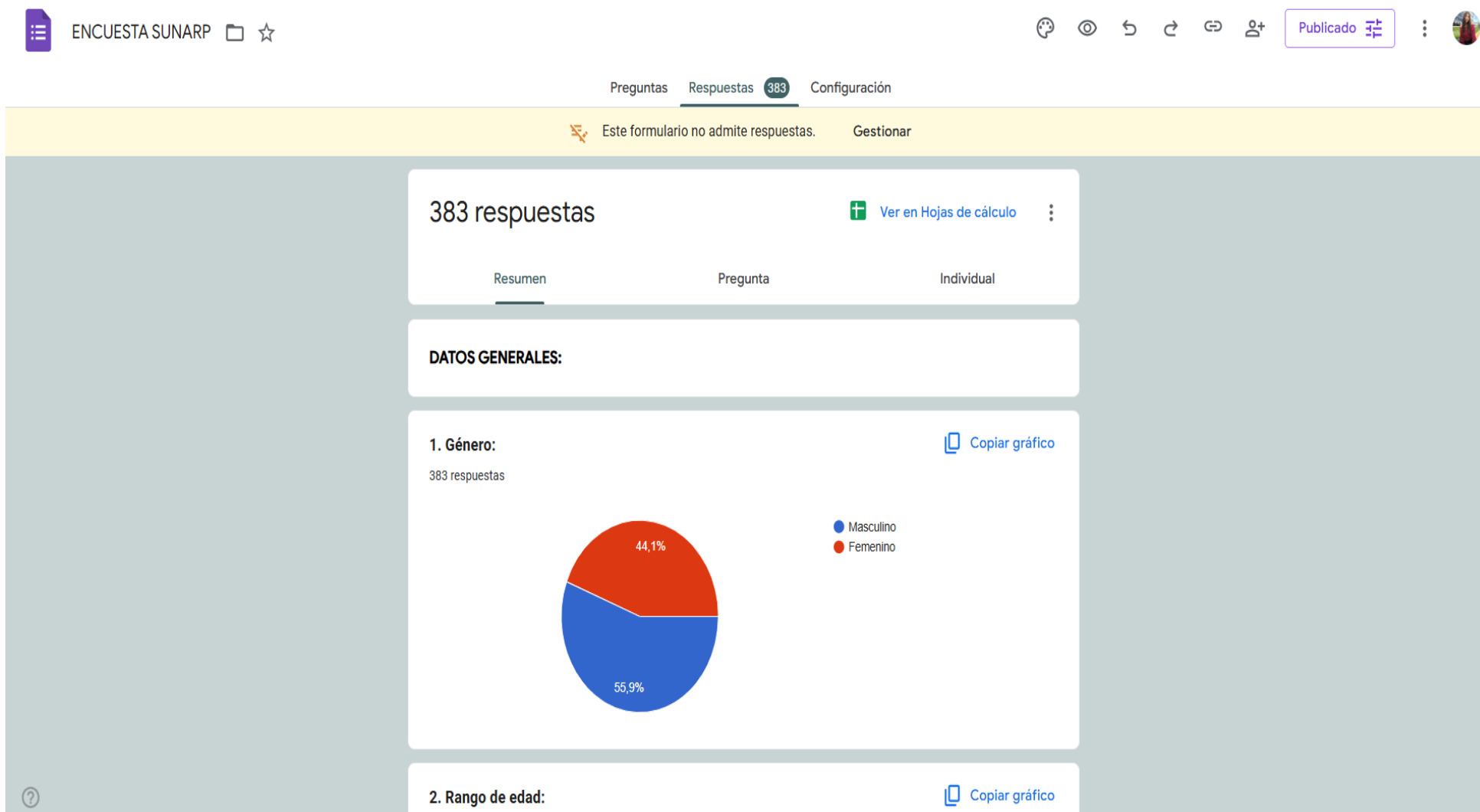


Anexo 4. Panel fotográfico





Anexo 5. Respuestas del instrumento aplicado en Google Forms



Anexo 6. Análisis y procesamiento de datos en Microsoft Excel

Archivo

Inicio

WPS PDF

Insertar

Disposición de página

Fórmulas

Datos

Revisar

Vista

Ayuda

Diseño de tabla

Compartir

</

Formato condicional

Estilos

Insertar

Eliminar

Formato

Celdas

Autosuma

Rellenar

Borrar

Edición

Ordenar y filtrar

Buscar y seleccionar

Create PDF

Sign

WPS PDF

Anexo 7. Baremación en Microsoft Excel

BF3																											
=+COEF.DE.CORREL(BA3:BA385;BE3:BE385)																											
	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	
1	EXPECTATIVAS									NIVEL DE SATISFACCION						V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1	V2D1	V2D2	V2D3	V2			
2	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15	V2P16	V2P17	V2P18	V2P19	V2P20	V2P21	V2P22	V2P23	V2P24	V2P25												
3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	22	23	18	17	80	38	46	29	113	0.873		
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	24	19	20	87	43	49	29	121	0.862		
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	14	15	12	56	39	43	30	112	0.860		
6	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	22	22	18	16	78	41	44	28	113	0.753		
7	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	24	17	20	16	77	28	48	30	106			
8	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	23	23	18	18	82	41	46	27	114			
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	16	15	71	35	39	24	98			
10	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	23	23	16	14	76	41	42	25	108			
11	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	23	24	19	19	85	43	48	29	120			
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	16	16	72	36	40	24	100			
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	17	16	13	14	60	35	39	21	95			
14	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	24	20	19	18	81	40	49	29	118			
15	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	18	16	16	70	36	37	24	97			
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	21	23	18	19	81	41	50	28	119			
17	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	19	20	16	16	71	37	45	25	107			
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	19	14	16	69	43	40	24	107			
19	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	24	22	17	16	79	41	43	26	110			
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	21	18	18	80	45	50	30	125			
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	16	16	72	35	38	24	97			
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	24	20	19	86	41	50	30	121			
23	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	22	23	19	19	83	40	46	28	114			
24	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	23	24	19	19	85	43	46	28	117			
25	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	24	20	16	16	76	34	45	26	105			
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	20	20	90	45	50	30	125			
27	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	23	23	18	18	82	42	48	28	118			
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	19	18	16	14	67	35	37	23	95			
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	25	25	20	20	90	45	50	29	124			
30	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	21	20	16	17	74	41	46	28	115			
31	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	21	22	18	16	77	38	39	28	105			
32	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	19	16	14	69	36	41	24	101			
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	22	24	19	19	84	44	41	22	107			
34	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	21	23	16	18	78	37	35	24	96			
35	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	19	18	16	18	71	39	41	25	105			
36	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	23	23	19	18	83	39	42	26	107			
37	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	21	23	18	19	81	42	46	27	115			
38	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	23	23	19	19	84	33	37	21	91			
39	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	21	21	17	15	74	34	42	27	103			
40	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	23	18	16	17	74	39	42	27	108			
41	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	22	24	18	19	83	36	42	25	103			
42	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	21	21	19	18	79	38	45	28	111			
43	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	17	16	14	15	62	43	42	25	110			
44	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	19	19	15	16	69	40	45	27	112			
45	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	23	23	18	17	81	39	44	26	109			
46	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	22	21	18	17	78	39	42	26	107			
47	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	21	23	18	17	79	38	43	25	106			

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda											
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	D1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	D2	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
3	D3	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
4	D4	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
5	D5	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
6	D6	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
7	D7	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
8	V1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
9	V2	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											

Vista de datos

Vista de variables

Anexo 8. Análisis y procesamiento de datos en SPSS Statistics v26

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda											
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Género	Númérico	8	0	Género	{1, Masculino}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Edad	Númérico	8	0	Edad	{1, 18 a 29 años}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Grado_de_instrucción	Númérico	8	0	Grado_de_instruccion	{1, Secundaria completa}...	Ninguna	9	Derecha	Nominal	Entrada
4	Tipo_de_tramite_realizado	Númérico	8	0	Tipo_de_tramite_realizado	{1, Título registral}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	P1	Númérico	8	0	La institución ha incrementado el uso de t...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	P2	Númérico	8	0	La institución utiliza procedimientos de ge...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	P3	Númérico	8	0	La institución registra y gestiona la inform...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	P4	Númérico	8	0	La plataforma digital de la institución es ef...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	P5	Númérico	8	0	La institución cuenta con herramientas qu...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	P6	Númérico	8	0	La institución actualiza sus servicios digit...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	P7	Númérico	8	0	La institución incorpora nuevas herramient...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	P8	Númérico	8	0	La institución utiliza nuevas plataformas d...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	P9	Númérico	8	0	La institución incorpora nuevos servicios d...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	P10	Númérico	8	0	La institución adopta con rapidez nuevas t...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	P11	Númérico	8	0	Me siento cómodo utilizando las herramie...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	P12	Númérico	8	0	Considero que la institución promueve el ...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	P13	Númérico	8	0	Tengo confianza en el uso de la tecnologí...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	P14	Númérico	8	0	Percibo que la tecnología empleada por la...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	P15	Númérico	8	0	La institución demuestra que el uso de te...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	P16	Númérico	8	0	La institución comunica de forma clara lo...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	P17	Númérico	8	0	La institución brinda orientación y apoyo ...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	P18	Númérico	8	0	La institución muestra disposición para in...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	P19	Númérico	8	0	Acepto a la institución como su primera o...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	P20	Númérico	8	0	Los costos/tasas de la institución son ad...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	P21	Númérico	8	0	Estoy conforme con el servicio que me bri...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	P22	Númérico	8	0	Volveré a la institución cuando necesite r...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	P23	Númérico	8	0	Realizar trámites con la institución me ge...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	P24	Númérico	8	0	Los resultados/constancias de los trámite...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	P25	Númérico	8	0	Me agrada el servicio que ofrecen los trab...	{1, Totalmente en desac...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos

Vista de variables

Anexo 9. Solicitud de permiso para la aplicación de la encuesta



SOLICITO: Autorización para la aplicación de encuestas a usuarios.

Estimado Señor:

Dr. RENZO GUILLERMO ORTIZ DÍAZ
Jefe Zonal de la Zona Registral N° X

**Asistente Administrativo de la Zona Registral N° 10 Sede Cusco
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos**

Nosotros:

Luz Angie Guerra Canahuire, con DNI N° 70932844, código de estudiante 211024, con domicilio en Av. Garcilazo de la Vega S/N - Tamburco y número de celular 928011796.

Luis Miguel Zamora Munares, con DNI N° 73444853, código de estudiante 191061, con domicilio en Psj. Manuel Escorza - Abancay y número de celular 916 374 494.

Ambos estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA); ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, con la finalidad de dar cumplimiento a la ejecución de nuestro proyecto de investigación para optar el título profesional, titulado: "Transformación digital y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay, Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, periodo 2025"

Recurrimos a su despacho para solicitar la autorización para la aplicación de encuestas a los usuarios que acuden a la Oficina Registral de Abancay. Esta recolección de datos es fundamental para medir el impacto de los servicios digitales en la satisfacción del ciudadano y se realizará de manera ordenada, sin interrumpir las labores administrativas de la institución.

Por lo expuesto:

A usted suplicamos acceder a nuestra petición por ser de justicia y estar amparada en normas vigentes que fomentan la investigación académica.

Abancay, 02 de diciembre de 2025.



Luis Miguel Zamora Munares
Estudiante de la Facultad de Administración - UNAMBA

Anexo 10. Autorización para la aplicación de



Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

OFICINA REGISTRAL ABANCAY - ZONA REGISTRAL N° X SEDE CUSCO
JR. CUSCO N° 717 - ABANCAY - ABANCAY - APURÍMAC - PERÚ

Abancay, 05 de diciembre de 2025.

CARTA N.º 0002-2025-SUNARP/ZR X

Señores:

LUZ ANGIE GUERRA CANAHUIRE

LUIS MIGUEL ZAMORA MUNARES

Presente. –

Asunto: Autorización para la aplicación de encuestas a usuarios.

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarlos cordialmente. En atención a su solicitud presentada con fecha 02 de diciembre de 2025, mediante la cual requieren autorización para la aplicación de encuestas a usuarios que acuden a la Oficina Registral de Abancay, como parte de su proyecto de investigación titulado: **“Transformación digital y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay, Superintendencia Nacional de los Registros Públicos”**, se comunica lo siguiente:

En ese sentido, se **AUTORIZA** a los solicitantes la aplicación de encuestas a los usuarios de la Oficina Registral de Abancay, exclusivamente los días 10, 11 y 12 de diciembre de 2025, debiendo realizarse de manera ordenada, sin interrumpir las labores administrativas, respetando la atención al público y observando las disposiciones internas y medidas de seguridad correspondientes.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarles mi mayor consideración.

Atentamente,



Kevin Murillo Peñalba
CAS - ASISTENTE ADMINISTRATIVO
ZONA REGISTRAL N° X SEDE CUSCO