



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad y satisfacción del servicio virtual en los usuarios de
la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos
Andahuaylas 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Truyenque Orosco, Matdelin (orcid.org/0000-0001-6522-0096)

ASESORES:

Dr. Alvarez Torres, Moises Freddy (orcid.org/0000-0002-2268-4082)

Mg. Cruz Vegas, Ruben Alfredo (orcid.org/0000-0002-8697-4468)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Con amor y respeto a mis padres, a mi pareja y en especial a mi hija que es el motor que me reconforta para ganar fuerzas día a día. De igual modo, a mi asesor por su disposición y conocimientos que encaminaron la realización de este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por su apoyo en todo momento y sus enseñanzas a lo largo de mi vida, son los que me inspiran a nunca rendirme y crecer profesionalmente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad y satisfacción del servicio virtual en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos Andahuaylas 2022", cuyo autor es TRUYENQUE OROSCO MATDELIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 03 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY DNI: 17609827 ORCID: 0000-0001-9451-0850	Firmado electrónicamente por: MALVAREZTO el 03- 01-2023 10:05:00

Código documento Trilce: TRI - 0507554



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TRUYENQUE OROSCO MATDELIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad y satisfacción del servicio virtual en los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos Andahuaylas 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MATDELIN TRUYENQUE OROSCO DNI: 70857542 ORCID: 0000-0001-6522-0096	Firmado electrónicamente por: MTRUYENQUEO el 03- 01-2023 08:35:38

Código documento Trilce: TRI - 0507553

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	12
3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:	12
3.1.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	12
3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	13
3.3 POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO.....	14
3.3.1 POBLACIÓN:.....	14
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	16
3.5 PROCEDIMIENTOS	16
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	17
3.7 ASPECTOS ÉTICOS	17
IV. RESULTADOS	18
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	18
4.2. ANÁLISIS INFERENCIALES.....	20
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados descriptivos de las dimensiones de calidad del servicio virtual	18
Tabla 2 Resultados descriptivos de las dimensiones de satisfacción de los usuarios	19
Tabla 3 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	20
Tabla 4 Correlación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios	21
Tabla 5 Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio virtual	21
Tabla 6 Resultados descriptivos de la variable satisfacción de los usuarios	23
Tabla 7 Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión calidad funcional técnica percibida de la satisfacción de los usuarios	24
Tabla 8 Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios	245
Tabla 9 Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados descriptivos de las dimensiones de calidad del servicio virtual, según columnas agrupadas	18
Figura 2 Resultados descriptivos de las dimensiones de satisfacción de los usuarios, según columnas agrupadas	19
Figura 3 Resultado descriptivo de la variable de calidad del servicio virtual, según columna agrupada	22
Figura 4 Resultado descriptivo de la variable de satisfacción de los usuarios, según columna agrupada	23

Resumen

La presente investigación tuvo como objeto de estudio determinar el tipo de relación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Andahuaylas, 2022; para lo cual se desarrolló un estudio con enfoque cuantitativo de tipo básico, diseño correlacional y alcance longitudinal, aplicándose la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se trabajó con una muestra de 98 usuarios de la oficina SUNARP en Andahuaylas, a los que se les proporcionó la encuesta estructurada de acuerdo a las variables y dimensiones. Como resultado se obtuvo un nivel de correlación Rho Spearman de 0,378, lo que indica que existe una relación positiva baja entre la calidad del servicio virtual con la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas. Al correlacionar la variable calidad del servicio virtual y las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, el resultado fue similar. Se concluye que las variables están relacionadas entre sí; es decir, mientras la calidad del servicio virtual se mantenga en niveles óptimos la satisfacción de los usuarios también será óptimo.

Palabras clave: Calidad, usuario, tecnología, virtual, servicio.

Abstract

The present investigation had as object of study to determine the type of relationship between the quality of the virtual service and the satisfaction of the users of the National Superintendency of Public Registries Andahuaylas, 2022; for which a study was developed with a basic quantitative approach, correlational design and longitudinal scope, applying the survey as a technique and the questionnaire as a data collection instrument. We worked with a sample of 98 users of the SUNARP office in Andahuaylas, who were provided with the structured survey according to the variables and dimensions. As a result, a Rho Sperman correlation level of 0.378 was obtained, which indicates that there is a low positive relationship between the quality of the virtual service and the satisfaction of SUNARP Andahuaylas users. When correlating the virtual service quality variable and the dimensions of the user satisfaction variable, the result was similar. It is concluded that the variables are related to each other; that is to say, as long as the quality of the virtual service is maintained at optimal levels, the satisfaction of the users will also be optimal.

Keywords: Quality, user, technology, virtual, service.

I. INTRODUCCIÓN

En el año 2002, el presidente Alejandro Toledo, aprobó la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658), ley que declaro al Estado en proceso de modernización pública, la presente ley tuvo como objetivo instaurar los principios y base legal para la implementación de un gobierno moderno en todas las instituciones públicas.

Es a partir de esta ley que se inicia con el proceso de modernización del estado, la cual tiene como finalidad generar una mejor eficacia en el sistema estatal, de tal modo que se pueda lograr un mejor servicio al ciudadano optimizando los recursos públicos.

En el 2013, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión pública, mientras que en el 2018 se decreta el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, siendo estos los que conforman el marco normativo principal para el proceso de modernización.

Como se ha visto en los últimos años, la gestión pública ha tenido deficiencia en la prestación de servicios públicos, siendo perjudicial para el ciudadano. Es por ello que, se quiere llegar a ser un Estado Moderno, que brinde un servicio de calidad a los ciudadanos, para ello es necesario efectuar un cambio en las prácticas de la administración pública.

El proceso de Modernización de la Gestión Pública, busca lograr un Estado Moderno, el cual esta caracterizado por estar dirigido al servicio del ciudadano, ser eficiente, descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinda cuentas). Siendo el principal objetivo el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país.

En base a esta política de Estado, muchas instituciones han visto conveniente ofrecer mecanismos para llegar a la población; Sin embargo, no han considerado dentro de su plan estratégico a la población de zona rural que no cuenta con los

mecanismos necesarios (tecnología y conocimiento) para poder hacer uso de los medios electrónicos.

La Super Intendencia Nacional de los Registros Públicos, ha implementado distintos mecanismos para poder brindar sus servicios de manera online, por ejemplo, tenemos el SID SUNARP, SUNARP EN LINEA, SUNARP APP. Estos sistemas permiten que los usuarios obtengan los servicios de publicidad y de inscripción de títulos de manera virtual.

Con la implementación de estos sistemas se esperaba que los usuarios de SUNARP Andahuaylas realicen sus trámites de manera virtual; sin embargo, debido a la falta de conocimiento, acceso de internet, desconfianza, entre otros factores se ha podido observar que más del 50% de los tramites que ingresan a SUNARP Andahuaylas se realizan de manera presencial, lo cual nos lleva a la siguiente interrogante ¿Por qué a pesar que la SUNARP ha implementado distintos mecanismos para que los usuarios realicen sus trámites de manera virtual, los usuarios prefieren realizarlo de manera presencial?

Es a partir de esta interrogante que planteamos el siguiente problema general: ¿Cuál es el tipo de relación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas 2022?.

Como objetivo general tenemos: Analizar el tipo de relación que existe entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas 2022, por otro lado como objetivos específicos tenemos: Analizar el nivel de la calidad del servicio virtual de SUNARP Andahuaylas 2022, analizar el nivel de la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas 2022, determinar el tipo de relación que existe entre la calidad del servicio virtual y la dimensión calidad funcional de la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas 2022, analizar el tipo de relación que existe entre la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Andahuaylas 2022, analizar el tipo de relación que existe entre la calidad del servicio virtual y la

dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas 2022.

Como hipótesis general se sostiene que existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas 2022.

El presente estudio, permitirá realizar mejoras en los servicios virtuales que ofrece la Oficina Registral de Andahuaylas de modo que se pueda incrementar el uso de la plataforma virtual para que los usuarios realicen sus trámites.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a las referencias internacionales, Muñoz (2021) planteó como propósito investigar la calidad que brinda el asistente virtual de la mesa de servicios TI basándose en la norma ISO 25022 para poder establecer su grado de usabilidad. Para esto, utilizó una metodología de enfoque cualitativo y cuantitativo, diseño experimental y tipo básico teniendo como población 18 usuarios de la carrera de Sistemas y Computación de la PUCE Esmeralda. Obteniendo como resultado un aspecto satisfactorio referente a la interacción que se ha demostrado entre los usuarios, el potencial e importancia que tienen con respecto a las instituciones superiores. Concluyendo que el chatbot Tiny se creó con instrumentos de Microsoft y obteniendo un resultado excelente de estudiantes y docentes con respecto a la calidad del servicio por lo que la recomendación se enfocó más en prever el uso del plan gratuito que del propio instrumento digital.

La investigación de Segovia y Said (2021) optó por tener como objetivo general identificar la estimación que los estudiantes universitarios de Colombia tienen respecto de la modalidad virtual. Para ello hizo uso de un enfoque cuantitativo con una población de 330 mil 630 alumnos de lo cual se obtuvo como muestra 1 098 estudiantes mediante la técnica de la encuesta. Se obtuvo como resultado que se confirmó un fuerte lazo entre los factores referentes a la calidad de infraestructura que se tiene, la información y servicio ofrecido, así como la interacción generada en la formación académica. Concluyendo así que hay incidencia entre las interacciones de los pares y la satisfacción observada a nivel de la población total estudiada.

Olivera (2020) por su parte en su objetivo principal optó por establecer el nivel de satisfacción académica de los alumnos de una casa superior de estudios situada en Lima Norte, en el marco de la enseñanza virtual. Para ello hizo uso de un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y tipo descriptivo-comparativo, y tuvo como técnica la encuesta aplicada a una muestra de 326 estudiantes que se matricularon en el periodo 2020-II. Obteniendo como resultados que la satisfacción académica de los universitarios está en un nivel moderado con tendencia baja,

evidenciándose las diferencias por la situación de trabajo que fueron significativas. Concluyendo finalmente que existe un grado alto de insatisfacción por parte del alumnado de la universidad en cuestión con respecto al servicio educativo virtual brindado.

Gallegos y Gangotena (2019) presentaron su investigación con la finalidad de establecer una conexión entre la satisfacción de los clientes corporativos respecto a la calidad del servicio en línea que se brinda para los viajes. Para esto, se usó de la metodología de enfoque cuantitativo y utilizó una población de 384 personas. A partir de la población se obtuvo como resultado que los usuarios corporativos de sitios web de viajes perciben de forma favorable las múltiples dimensiones del servicio, además tienen una apreciación positiva del valor que recibieron cuando efectuaron transacciones en las compañías objeto de estudio. Concluyendo que el comportamiento de compra en línea depende de diversos factores, por ejemplo, el orden generacional porque la edad incide en la cercanía y adaptación a la tecnología; y como los clientes ven y evalúan la calidad de servicio cuando efectúan transacciones.

Por último, Domínguez (2018) en su investigación establece como objetivo principal analizar el vínculo que la satisfacción de los clientes tiene con la calidad de los servicios online del Banco Internacional, con la finalidad de proponer una mejora de ambos. Para esto, hizo uso de un marco metodológico de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, y se tuvo como instrumento usado la encuesta, misma que se realizó a una muestra de 373 clientes que forman parte de la población de 12 300 clientes del Banco Internacional. Obteniendo como resultado la percepción de la clientela del Banco Internacional respecto al servicio ofrecido mediante el sistema online. Concluyendo que se logró identificar las teorías y modelos calidad, tales como el de Grönoos el cual sirve para evaluar el servicio recibido con el esperado; el modelo SERVQUAL, el cual fue usado en este estudio para analizar el paradigma de la disconformidad, según lo establecido por Zeithaml, Parasuraman y Berry.

Con respecto a los antecedentes recadados a nivel nacional, Guerrero (2022) indica que la meta principal de su investigación fue establecer el vínculo que existe entre

la calidad de servicio ofrecido durante la pandemia y la satisfacción del usuario que acude a la ONP del distrito de Miraflores durante el año 2021. En este sentido metodológicamente hizo uso del tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo, diseño de corte transversal y no experimental; siendo la técnica usada la encuesta sobre una muestra de 361 usuarios de una población total de 6000 afiliados a la ONP. Obteniendo como resultado que hay relación entre la satisfacción de los afiliados de la ONP y la calidad de servicio ubicada en el distrito de Miraflores durante el año 2021. Concluyendo así la relación de la satisfacción de la clientela de esta entidad es positiva, lo que se ve reflejado en la significancia de 0.000 y con el Rho Spearman de 0.880, lo que indica que existe evidencia suficiente para verificar una vinculación entre ambas variables.

Bustamante (2021) recalca que el objetivo general de su estudio fue estudiar cuál era el nivel de asociación existente entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los administrados que realizaban procedimientos ante Sunarp en Otuzco durante el año 2020. Siendo que la metodología que usó para la investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo básico y método descriptivo. Se aplicó una encuesta a una muestra representada por 49 usuarios del total de 50 que realizan trámites ante Sunarp de Otuzco. En dicho sentido los resultados fueron que la satisfacción que sentían los usuarios era menor con relación los servicios brindados por la entidad pública, por lo que se concluyó la relación que tienen las variables de calidad del servicio digital y la satisfacción de los usuarios es positiva.

Neyra et al. (2021) por su parte realizó una investigación cuya finalidad fue establecer el nivel de impresión que tienen los alumnos de una universidad nacional de Lima sobre la calidad de servicio ofrecidos durante el tiempo de pandemia. Utilizaron una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño descriptivo, optando por la técnica de la encuesta, misma que se aplicó a una muestra de 142 alumnos. En dicho sentido el resultado obtenido denota que existe un alto nivel de impresión con respecto a los servicios brindados por la universidad señalando además que hubo una eficacia total al pasar a una educación remoto que se dio inicio debido al Covid-19. Concluyendo que es fundamental medir la

calidad del servicio del área educativa proporcionado por las universidades más en tiempos de pandemia para así poder modificar ciertas acciones y mantener un adecuado ambiente de la vida universitaria trasladada al espacio digital.

La investigación de Mamani (2021) tuvo por objeto de estudio determinar la relación que existía entre la enseñanza virtual y la satisfacción de los alumnos de enfermería que cursaban estudios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann durante el tiempo de pandemia en la ciudad de Tacna durante el año 2020. Para esto, usó la metodología con enfoque cuantitativo, método deductivo analítico, diseño no experimental y tipo descriptivo correlacional, aplicando como instrumento la encuesta en una muestra de 154 estudiantes que cursan estudios entre primer y quinto año. Obteniendo como resultado que un alto número de encuestados considera que la enseñanza virtual es una forma relativamente positiva para impartir conocimientos por lo que existe una satisfacción media. Concluyendo finalmente que la enseñanza virtual tiene vinculación directa con la satisfacción mostrada por los estudiantes lo que se demuestra mediante la prueba de Rho de Spearman y teniendo un nivel de confiabilidad de 95%.

Finalmente, el estudio de Vasquez (2019) tuvo como propósito comprender el nivel de percepción que tienen los universitarios con respecto a los servicios proporcionados por la Biblioteca César Guardia Mayorga perteneciente a la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Para ello hizo uso de una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, nivel aplicativo y diseño no experimental, por lo que la técnica que usó fue la del cuestionario, misma que ejecuto con una muestra de 384 estudiantes del total de personas que estudian en la universidad señalada. Se obtuvo que más del 50% de los usuarios señalaron que el buen trato y la atención del personal es óptima empero no se encuentran totalmente satisfechos con los servicios ofrecido por la biblioteca, por lo que concluye que la percepción de los servicios brindados por la biblioteca se sitúa por debajo de la tolerancia que tienen los usuarios, sin embargo, ello no supone la insatisfacción de los servicios pues dicho aspecto se encuentra en el nivel intermedio.

En términos de las bases teóricas de la calidad del servicio virtual, Sanmiguel et al. (2020) señala que el servicio online o virtual es un tipo de asistencia que se da a una persona o empresa usando instrumentos que hacen uso de la inteligencia artificial, ello quiere decir que se propugna realizar un servicio a distancia sin tener contacto físico con el usuario o cliente.

Así, el uso de nuevas tecnologías han ido cambiando la manera en la que se prestan los servicios en casi todos los sectores (Pham et al., 2019); esto en la medida que el progreso de las tecnologías de Internet han facilitado las actividades en la prestación de servicios y alterado el comportamiento tanto de los usuarios como de las organizaciones (Suhartanto et al., 2019). Así, a disponibilidad de plataformas electrónicas permite a los usuarios desarrollar solicitudes y gestionar trámites, comparar tasas, y organizar la entrega de un eventual producto de forma inmediata (Shu et al., 2014; Yeo et al., 2017).

A ello se le añade el hecho de que el uso de medios virtuales en las distintas plataformas gubernamentales fomenta la participación electrónica, lo que puede facilitar la participación ciudadana en los procesos de consulta y toma de decisiones junto con los gobiernos; toda vez que la e-participación puede producir efectos positivos en la comunidad sólo si los miembros de esa comunidad utilizan los sistemas virtuales en el escenario a largo plazo, es decir, al menos durante algunos años (Naranjo et al., 2019). Por ende, se busca hacer énfasis en aquellos factores que inciden en la lealtad de los usuarios, asumiéndose que la calidad del servicio y el valor percibido son los mejoran la intención de uso continuo por parte de los usuarios hacia los servicios virtuales que ofrece una determinada entidad pública (Li & Shang, 2020; Rasheed & Abadi, 2014).

A continuación, se delimitan las nociones teóricas que sustentan las dimensiones de la variable servicio virtual, siendo la primera de ellas la facilidad de uso, misma que explica la percepción de los usuarios con relación a la tecnología existente, según las cuales el uso de la tecnología no requiere grandes esfuerzos y debería evitar dificultades (Warsono et al., 2023). En ese sentido, para algunos autores, la facilidad de uso percibida no influye necesariamente en las actitudes que el usuario

tenga con respecto a las características del servicio virtual ofrecido (Wirtz et al., 2018); sin embargo, perspectivas anteriores delimitaban que la facilidad de uso sí incide sobre las actitudes de uso previamente mencionadas, tal y como afirmaban Moreno et al., (2014), toda vez que dicho paradigma se ha consolidado y ahora es defendido por estudios como el de Mensah (2020) y Warsono et al. (2023).

La siguiente dimensión de la calidad del servicio virtual lo constituye el diseño del sitio web, mismo que crea oportunidades de interacción cómoda y rápida entre los ciudadanos y las entidades públicas, toda vez que la capacidad de respuesta de los funcionarios detrás del sistema virtual puede hacer que el ciudadano se sienta atendido por la entidad pública, lo que puede aumentar la percepción de fiabilidad (Janssen et al., 2018). En resumen, el sitio web de una determinada entidad pública lleva a cabo funciones heterogéneas, incluida la publicación de información, la prestación de servicios públicos y la participación pública; razón por la cual es importante que su diseño le permita promover los principios y procesos democráticos entre los usuarios (Lee & Lee, 2019).

La siguiente dimensión es la garantía que ofrecen los servicios virtuales prestados por la entidad pública, esta se entiende como la capacidad que tiene el sistema de prevenir la presencia de elementos que pongan en riesgo la seguridad del usuario o aún la propia entidad; en ese sentido, los sistemas virtuales no permiten que se oculte información alguna o al menos permiten detectar algún intento que tenga dicho objetivo, toda vez que la abundancia y la estructura de los datos impiden que el gobierno o algún usuario malintencionado engañen al sistema (Mulaydinov, 2021).

Por otro lado, la dimensión personalización hace referencia a la personalización del servicio virtual, toda vez que una oferta de servicios mejor dirigida y más personalizada a los ciudadanos tiene el potencial de hacer que las interacciones entre el estado y los ciudadanos sean más fluidas, reducir las ineficiencias en la prestación de servicios y reducir las barreras de acceso a los servicios para los grupos sociales menos informados y desfavorecidos (Maksimova et al., 2021); sin embargo, para responder a la creciente necesidad de personalizar las experiencias

de los ciudadanos se requiere un sistema tecnológico integrado que pueda aunar datos, contenidos y entrega al usuario (Adobe, 2021).

Por último, se tiene la dimensión sensibilidad en el marco de los servicios virtuales ofrecidos por la entidad pública, esta sensibilidad se comprende como la capacidad de respuesta que la organización tiene para dar respuesta a los clientes cuando buscan utilizar los servicios de la organización (Bustamante, 2021).

Por otro lado, frente a la satisfacción de usuarios, Padilla (2019) entiende este término como la relación directa que existe entre la percepción del producto y el producto adquirido finalmente, en este sentido dicha percepción puede ser medida con respecto a un producto o servicio ofrecido por una marca en específico. Siendo que si las calificaciones son buenas se entenderá que el producto cumplió con lo requerido por cliente, caso contrario se dará a entender que el producto no ha causado el impacto que el comprador tenía respecto del mismo. En ese sentido, la satisfacción del usuario se define como el estado de decepción o placer que se forma luego de comparar el efecto de un servicio o producto con el valor esperado (Chen et al., 2020).

Por ende, las organizaciones públicas se han formulado el objetivo de medir y comparar las expectativas de los usuarios con las percepciones que tiene en torno al servicio (Petter et al., 2014); así, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la competencia técnica y la empatía son los parámetros fundamentales para evaluar la calidad de los servicios virtuales que ofrezca una entidad (Petter & Mclean, 2009). Así, cuando el usuario no siente la confianza necesaria en el sistema virtual ofertado por una entidad pública y por ende no está satisfecho, se forma un obstáculo que pone en riesgo la viabilidad y el éxito del servicio ofertado por dicha entidad (Abu-Shanab et al., 2010).

Entre los componentes de la satisfacción del usuario se tiene a la calidad funcional; Santamaría et al. (2018) conceptualiza que ello hace alusión a la forma en que el consumidor ha sido tratado durante el proceso de la producción del bien o servicio, vale decir, que es la forma como el comprador recibe y percibe finalmente el

producto que ya compro a través de medios digitales. Por otro lado, se tiene el valor percibido; López et al. (2018) señalan que se está ante el valor que el cliente o comprador está dispuesto a dar en forma de pago por el servicio o producto ofrecido si tiene una adecuada y buena precisión sobre el mismo.

Por último, se tiene la confianza y expectativas; Maríñez (2018) expresa que se trata del ámbito subjetivo del sujeto donde se fiara del vendedor virtual y el producto que ofrece para poder pagar el producto, teniendo altas expectativas que el producto deberá satisfacer por ser parte de lo ofrecido en la virtualización o digitalización del producto.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

La investigación realizada contó con un enfoque cuantitativo para su realización, ya que Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indican que este tipo de enfoque de estudio va a permitir que el investigador recabe los datos numéricos de la información obtenida que ha sido brindada por los participantes, además de que con ello se puede obtener predicciones de cuáles serán los resultados de la investigación. Igualmente se tendrá ello en consideración para contrastarla posteriormente con la bibliografía nacional e internacional recabada conceptualizando también para ello las variables señaladas y así comprendiendo a profundidad el estudio realizado.

Asimismo, con respecto al tipo de investigación realizada, esta ha sido de tipo básico, pues, como señalan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de investigación busca coadyuvar a generalizar ciertas teorías del objeto de estudio desde una rama específica del conocimiento creando datos que busquen refutar la tesis propuesta al inicio del estudio. En lo que corresponde al nivel investigativo este se da bajo el esquema descriptivo correlacional debido a que Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que bajo este nivel se podrá analizar el objeto de investigación vinculando las variables para tener un determinado grado de conocimiento sobre el objeto a analizar.

3.1.2 Diseño de investigación:

El diseño presentado y usado fue no experimental porque, como señala Arias (2021), este diseño no implicara manipular ninguna de las variables bajo ninguna forma, teniendo como premisa solo trabajar en base a la conceptualización de las mismas. En este sentido se habla también de un estudio transversal que según Arias (2021) está referido a realizar la investigación durante un determinado tiempo evaluando para ello las

variables y relacionándolas posteriormente entre ambas sin que ello implique prolongar la investigación a una visión de trabajo futurista.

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Calidad del Servicio virtual

- **Definición conceptual**

Con respecto a la definición conceptual Sanmiguel et al. (2020) señala que se trata de una prestación que se realiza de manera *online* o remota por lo que las personas no tienen un contacto directo entre sí sino que se da mediante el uso de una inteligencia artificial lo que propugna realizar un servicio sin contacto físico alguno.

- **Definición operacional**

Con respecto a la definición operacional del servicio virtual ello se brinda para vislumbrar la forma en que se da este servicio, que características tiene y cuál es la injerencia sobre la vida rutinaria el ser humano; ello será medido mediante el cuestionario que se va a cuantificar conforme a las dimensiones correspondientes al criterio de evaluación calculada en una escala del 1 al 5 con los siguientes enunciados: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo. Es por ello que al finalizar se tendrá como valor un buen servicio digital (De acuerdo y Totalmente de acuerdo) y un mal servicio virtual (Totalmente en desacuerdo y En desacuerdo).

- **Indicadores**

Diseño del sitio web
Facilidad de uso/Usabilidad
Garantía de la información
Personalización Sensibilidad

- **Escala de medición:**

Ordinal

Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

- **Definición conceptual**

En lo referente a la definición conceptual Padilla (2019) señala que se trata de la percepción que tiene el usuario o comprador respecto al producto que le están ofreciendo y las expectativas que tiene respecto del mismo. Ello quiere decir que la empresa o persona que ofrezca el producto debe tener una nota alta ya que caso contrario su producto no causaría una buena impresión y el usuario estaría insatisfecho respecto del mismo.

- **Definición operacional**

Con respecto a la definición operacional de la satisfacción, se analizó la satisfacción que tenían los usuarios respecto de la implementación de la tecnología en la entidad SUNARP y evaluar así dichos instrumentos y servicios tecnológicos que se les brinda; en este aspecto la cuantificación realizada tiene la secuencia numérica de 1, 2, 3, 4 y 5 que corresponden a los enunciados: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo. Teniendo como resultado que los usuarios están satisfechos (Totalmente de acuerdo y De acuerdo) o que están insatisfechos con los mismos (En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo).

- **Indicadores**

Calidad funcional-Técnica percibida

Confianza y expectativas

Valor percibido

- **Escala de medición:**

La escala de medida que se usó en la encuesta aplicada es la ordinal ya que va a cuantificar las respuestas en base a los números marcados que posteriormente se ingresaran a la base de datos que se creó con el fin de obtener un mejor resultado de la información que se ha obtenido.

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población:

La población es, según Arias (2021), el conglomerado de personas que cuentan con determinadas características que los distinguen de otras poblaciones siendo ubicados por lo general dentro de un determinado territorio geográfico lo que permite que el investigador pueda elegir al

momento de iniciar con su investigación para poder aplicar en parte de esa población el instrumento escogido. Ello en el presente trabajo se representó por 129 usuarios de la SUNARP de Andahuaylas durante el año 2022.

- **Criterio de inclusión:** Usuarios que hayan usado el servicio virtual de SUNARP.
- **Criterio de exclusión:** Usuarios que no hayan dado su consentimiento para la participación de la encuesta.

3.3.2 Muestra:

La muestra está establecida por 98 usuarios de la Sunarp Andahuaylas que han hecho uso de la plataforma virtual.

3.3.3 Muestreo:

Para el caso de la muestra Arias (2021) lo conceptualiza como un grupo reducido que es tomado como parte de la población a fin de poder recabar de ellos la información solicitada en la ejecución de la técnica que el investigador eligió.

Así también para poder realizar el muestreo se debe considerar que se puede hacer el muestreo probabilístico que va a coadyuvar a calcular de mejor forma la muestra, teniendo en consideración que la población total está delimitada por todos los usuarios de la SUNARP de Andahuaylas durante el año 2022. Por ello se utilizó la fórmula de muestreo aleatorio simple conforme expresan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) para poder tener un estimado proporcional de la muestra:

$$n = \frac{z^2_{\alpha/2} S^2}{E^2}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza.

S: desviación estándar de la población conocida

E: error o diferencia máxima posible entre la media de la población y la media muestral que puede aceptarse con un nivel de confianza previamente definido

Se reemplaza:

Z: 1.96

S: 95%

E: 0.05

Entonces:

Tamaño de la muestra $n = 98$

En este aspecto, se puede decir que al tener un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se estableció como muestra óptima para cada análisis a una muestra compuesta por una cantidad de 98 personas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se eligió para usar fue la encuesta, ya que Arias (2021) señala que es la más apta para los estudios cuantitativos pues permitirá cuantificar la información obtenida por medio de preguntas formuladas para que las personas brinden su opinión basados en la perspectiva del objeto de la investigación sabiendo de la confidencialidad del mismo y que ello se daría con fines académicos.

Con respecto al instrumento usado, este es el cuestionario, ya que Arias (2021) lo define como aquel instrumento que responde a la técnica de la encuesta y que es entendido como el documento donde el investigador detalla las preguntas para que las personas contesten teniendo como premisas de respuestas la escala del 1 al 5 donde el encuestado exprese su conocimiento respecto al objeto de investigación.

3.5 Procedimientos

Durante el desarrollo del estudio se procedió a identificar a los participantes de la encuesta, los mismos que se encuentran conformados por 170 personas. Para posteriormente se comunicó a dichas personas lo referente a las encuestas, el objetivo de las mismas y su relación con el trabajo de investigación. Acto seguido se les invitó a firmar el consentimiento informado previa indicación del mismo y

finalmente se le entregó la encuesta explicándoles la forma del llenado para luego realizar la triangulación metodológica.

3.6 Método de análisis de datos

Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el método de análisis de datos cuantitativos se analiza y rige bajo la escala de Likert para posteriormente analizar los resultados conseguidos de la triangulación del problema. En este sentido en el presente trabajo se revisaron los datos e interpretaron conforme al problema propuesto.

3.7 Aspectos éticos

El trabajo consideró la ética debido al respeto que se tuvo del consentimiento informado que debían tener los encuestados, para lo cual primero se le explicó las condiciones y aspectos de la investigación. Asimismo, se ha guardado la confidencialidad de la opinión e identidad de quienes prestaron su apoyo para realizar la encuesta a fin de proteger la información brindada. Por último, el trabajo de investigación tuvo fines académicos que tuvo como objetivo producir un beneficio práctico en lo concerniente a la problemática social.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

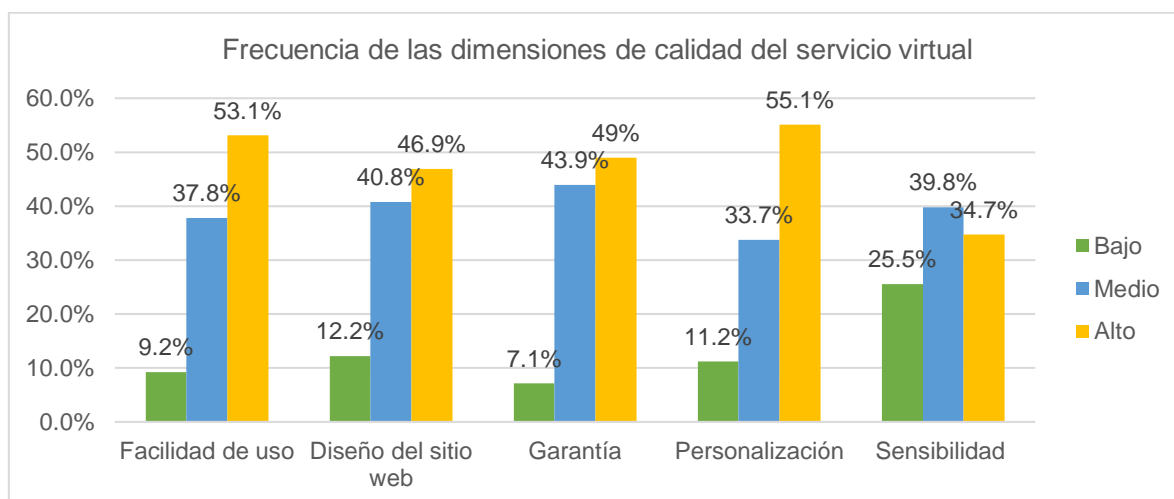
Resultados descriptivos de las dimensiones de calidad del servicio virtual

Dimensiones	Niveles					
	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Facilidad de uso	9	9,2%	37	37,8%	52	53,1%
Diseño del sitio web	12	12,2%	40	40,8%	46	46,9%
Garantía	7	7,1%	43	43,9%	48	49%
Personalización	11	11,2%	33	33,7%	54	55,1%
Sensibilidad	25	25,5%	39	39,8%	34	34,7%

Nota: Elaboración propia

Figura 1

Resultados descriptivos de las dimensiones de calidad del servicio virtual, según columnas agrupadas



Nota: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 2 y figura 1, se identificó que, los usuarios en la primera dimensión de facilidad de uso presentaron un 9,2% de nivel bajo, 37,8% de nivel medio y un 53,1% de nivel alto; en la segunda dimensión de diseño del sitio web presentaron un 12,2% de nivel bajo, 40,8% de nivel medio y un 46,9% de nivel alto; en la tercera dimensión de garantía

presentaron un 7,1% de nivel bajo, 43,9% de nivel medio y un 49% de nivel alto; en la cuarta dimensión de personalización presentaron un 11,2% de nivel bajo, 33,7% de nivel medio y un 55,1% de nivel alto; y por último, en la quinta dimensión de sensibilidad presentaron un 25,5% de nivel bajo, 39,8% de nivel medio y un 34,7% de nivel alto.

Tabla 2

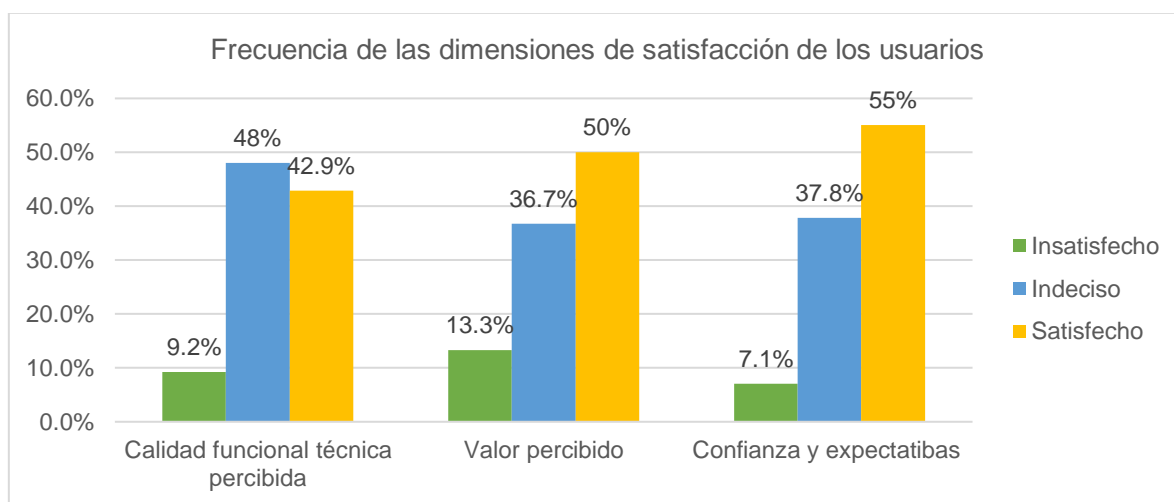
Resultados descriptivos de las dimensiones de satisfacción de los usuarios

Dimensiones	Niveles					
	Insatisfecho		Indeciso		Satisfecho	
	f	%	f	%	f	%
Calidad funcional técnica percibida	9	9,2%	47	48%	42	42,9%
Valor percibido	12	13,3%	36	36,7%	49	50%
Confianza y expectativas	7	7,1%	37	37,8%	54	55,1%

Nota: Elaboración propia

Figura 2

Resultados descriptivos de las dimensiones de satisfacción de los usuarios, según columnas agrupadas



Nota: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 3 y figura 2, se identificó que, los usuarios en la primera dimensión de calidad funcional técnica percibida presentaron un 9,2% insatisfechos, 48% indecisos y un 52,9% satisfechos; en la segunda dimensión de valor percibido presentaron un 13,3% insatisfechos, 36,7%

indecisos y un 50% satisfechos; y en la tercera dimensión de confianza y expectativas presentaron un 7,1% insatisfechos, 37,8% indecisos y un 55,1% satisfechos.

4.2. Análisis inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio virtual	,105	98	,010
Facilidad de uso	,177	98	,000
Diseño del sitio web	,151	98	,000
Garantía	,106	98	,008
Personalización	,185	98	,000
Sensibilidad	,124	98	,001
Satisfacción de los usuarios	,103	98	,013
Calidad funcional técnica percibida	,105	98	,010
Valor percibido	,132	98	,000
Confianza y expectativas	,152	98	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia

Los resultados presentados por la prueba de K-S, mostraron que la distribución de los datos según variables y dimensiones mantienen una fluctuación no normal, ya que el nivel de significancia presentada fue menor a lo permitido de 0,05. Lo cual, al ser no normal, se acude al proceso estadístico no paramétrico de Rho de Spearman.

4.2.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₁: Existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas.

H₀: No existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual con la satisfacción de la Oficina Registral de Andahuaylas.

Consideramos la regla de decisión:

$P < 0.05$, se rechaza la H₀.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$

Tabla 4

Correlación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios

Correlaciones				
		Coeficiente de correlación	1,000	,358**
	Calidad del servicio virtual	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman		N	98	98
		Coeficiente de correlación	,358**	1,000
	Satisfacción de los usuarios	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

El resultado obtenido muestra que existe una relación significativa ($p < 0.05$) entre la variable calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios. Asu vez, se obtuvo un valor de la Rho de Spearman igual a 0,358, lo que nos permite decir que, existe una relación positiva baja entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas.

Hipótesis específica 1

H₁: El nivel de calidad del servicio virtual a usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas, es alto.

H₀: El nivel de calidad del servicio virtual a usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas, no es alto.

Tabla 5

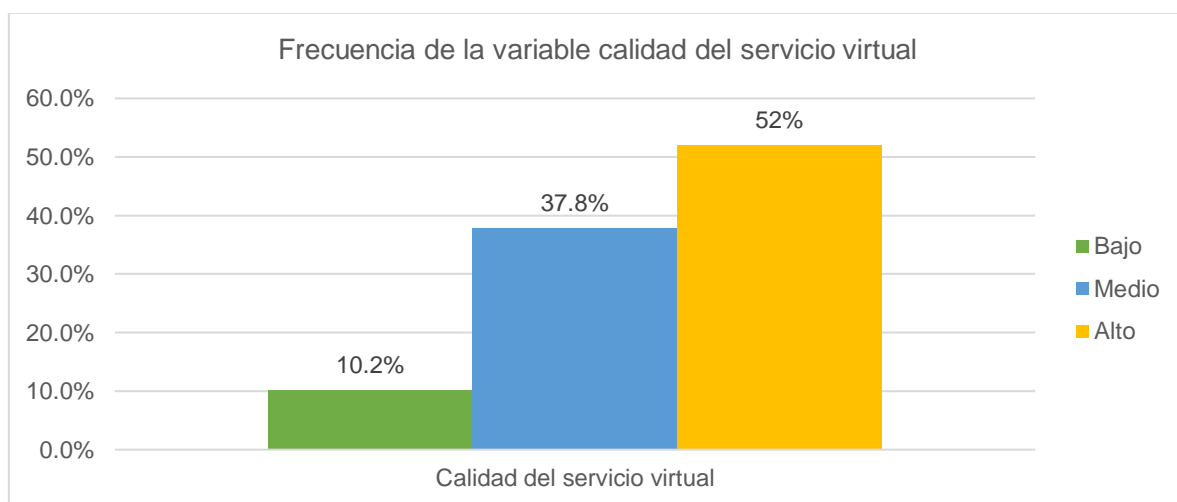
Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio virtual

Variable	Niveles					
	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Calidad del servicio virtual	10	10,2%	37	37,8%	51	52%

Nota: Elaboración propia

Figura 3

Resultado descriptivo de la variable de calidad del servicio virtual, según columna agrupada



Nota: Elaboración propia

El resultado obtenido evidencia que la distribución de la frecuencia de la variable calidad del servicio virtual mantiene una prevalencia de nivel alto de 52%. Por lo tanto, se puede decir que, el nivel de calidad del servicio virtual a usuarios es significativo de la Oficina Registral de Andahuaylas, es alto.

Hipótesis específica 2

H₁: El nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas, es alto.

H₀: El nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas, no es alto.

Tabla 6

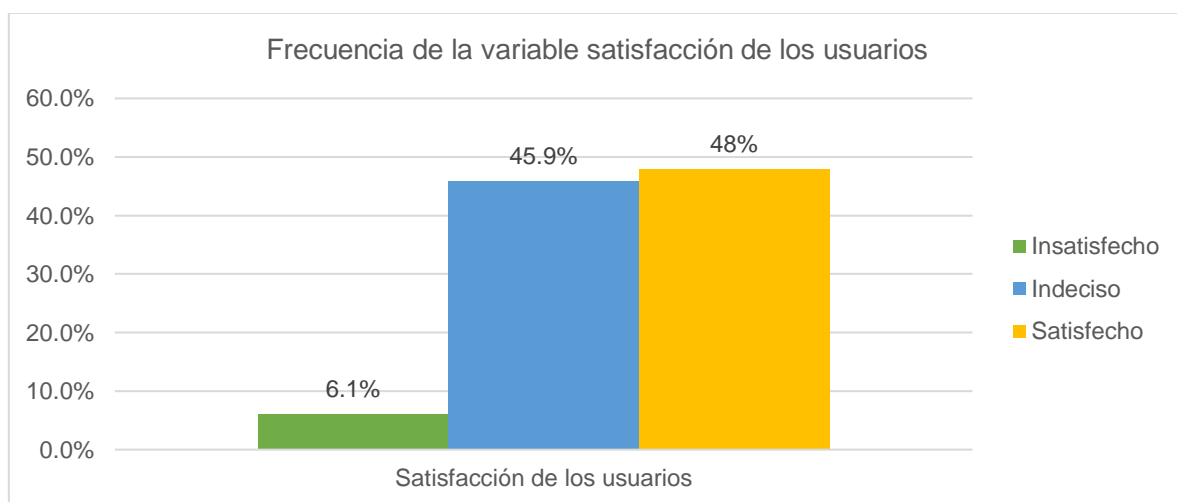
Resultados descriptivos de la variable satisfacción de los usuarios

Variable	Niveles					
	Insatisfecho		Indeciso		Satisfecho	
	f	%	f	%	f	%
Satisfacción de los usuarios	6	6,1%	45	45,9%	47	48%

Nota: Elaboración propia

Figura 4

Resultado descriptivo de la variable de satisfacción de los usuarios, según columna agrupada



Nota: Elaboración propia

El resultado nos muestra que la distribución de la frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios mantiene una prevalencia de nivel alto de 48%. Por ende, se puede decir que, el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas, es alto.

Hipótesis específica 3

H₁: Existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión calidad funcional técnica percibida de la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas.

H₀: No existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión calidad funcional técnica percibida de la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas

Tabla 7

Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión calidad funcional técnica percibida de la satisfacción de los usuarios

Correlaciones							
		Coeficiente de correlación	1,000	Calidad del servicio virtual		Calidad funcional técnica percibida	,441**
	Calidad del servicio virtual	Sig. (bilateral)	.				,000
		N	98				98
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	,441**				1,000
	Calidad funcional técnica percibida	Sig. (bilateral)	,000				.
		N	98				98

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

Nota: Elaboración propia

En los resultados de la tercera hipótesis específica, se aprecia un valor de ($r = ,441$; $p < ,000$), indicando una relación positiva moderada; además, al ser un nivel de significancia bilateral menor a 0,05. Por tanto, permite decir que, existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión calidad funcional técnica percibida de la satisfacción de la Oficina Registral de Andahuaylas

Hipótesis específica 4

H₁: Existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas.

H₀: No existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas.

Tabla 8

Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios

Correlaciones				
			Calidad del servicio virtual	Valor percibido
		Coeficiente de correlación	1,000	,293**
	Calidad del servicio virtual	Sig. (bilateral)	.	,003
		N	98	98
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	,293**	1,000
	Valor percibido	Sig. (bilateral)	,003	.
		N	98	98

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

Nota: Elaboración propia

En los resultados de la cuarta hipótesis específica, se aprecia un valor de ($r = ,293$; $p < ,003$), indicando una relación positiva baja; además, al ser un nivel de significancia bilateral menor a 0,05. Por tanto, permite decir que, existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas.

Hipótesis específica 5

H₁: Existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas.

H₀: No existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas.

Tabla 9

Correlación entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios

Correlaciones				
			Calidad del servicio virtual	Confianza y expectativas
		Coeficiente de correlación	1,000	,345**
	Calidad del servicio virtual	Sig. (bilateral)	.	,001
Rho de Spearman		N	98	98
		Coeficiente de correlación	,345**	1,000
	Confianza y expectativas	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	98	98

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

Nota: Elaboración propia

En los resultados de la quinta hipótesis específica, se aprecia un valor de $(r = ,345; p < ,001)$, indicando una relación positiva baja; además, al ser un nivel de significancia bilateral menor a 0,05. Por tanto, permite decir que, existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas.

V. DISCUSIÓN

Tras la realización del estudio se encontró que existe una relación positiva entre la calidad del servicio virtual con la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas, 2022 ($r = ,358$; $p < ,000$), mostrando una convergencia con lo obtenido por Bustamante (2021), quien encontró que también existió una relación de tipo baja pero positiva entre ambas variables en su estudio desarrollado en la Sunarp en la provincia de Otuzco en La Libertad; sin embargo, al compararse estos resultados con los obtenidos por Guerrero (2022) en Lima, se observa que en esta última investigación la relación fue más bien del tipo positiva y fuerte entre las variables objeto de estudio.

También se encontró que el nivel de calidad del servicio virtual a usuarios de SUNARP Andahuaylas, 2022, es alto (52%), de manera similar a los resultados obtenidos por Bustamante (2021); aunque es alta si se la compara con los resultados obtenidos por Vasquez (2019), quien encontró que según su población encuestada, la calidad del servicio percibida está por debajo de los límites esperados con respecto a la prestación del mismo.

De forma similar, se encontró que el nivel de satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas, 2022, es alto (48%), esta satisfacción es debatible y muy heterogénea si se estudia desde la perspectiva para una comparación con otros estudios, toda vez que por ejemplo en el estudio de Olivera (2020) dichos niveles fueron bajos en el contexto educativo; aunque Gallegos y Gangotena (2019) encontraron niveles favorables aunque en otro contexto relacionado con la prestación de un servicio en el ámbito turístico, en la misma línea también se tiene los bajos niveles hallados en el estudio de (Domínguez, 2018).

Por otro lado, se encontró que existe una relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión calidad funcional técnica percibida de la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas, 2022 ($r = ,441$; $p < ,000$), estos resultados confirman los obtenidos por Gallegos y Gangotena (2019), quienes hallaron que las cualidades de los usuarios para emplear las tecnologías al recibir un servicio de manera virtual inciden sobre la calidad percibida; dicha situación

también se percibió pero de manera negativa según los resultados obtenidos por Vasquez (2019) al encontrar que la población objeto de estudio en la que desarrolló su investigación no está satisfecha con las características técnicas y funcionales del servicio virtual ofrecido por la institución universitaria pública a la que pertenecen, lo que termina por hacer mella en su satisfacción.

Además, se encontró que existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Andahuaylas, 2022 ($r = ,293$; $p < ,003$), resultados que también permiten confirmar lo encontrado por Neyra et al. (2021) al asumir que la impresión del valor de uso que los usuarios tenían sobre las herramientas tecnológicas brindadas por una universidad incidió sobre la percepción de la calidad de servicio; tal y como encontró también Mamani (2021) al asumir que el uso de herramientas virtuales en la prestación de servicios como los educativos incrementa tanto el valor percibido como la satisfacción de los usuarios del mismo.

También, se encontró que existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas, 2022 ($r = ,345$; $p < ,001$), confirmándose en cierta manera los hallazgos de Muñoz (2021), quien encontró que el uso de servicios virtuales incrementa el nivel de interacción entre el usuario y el servicio prestado, alternado de manera positiva las expectativas que las entidades usuarias o los usuarios tengan para con el servicio, e incrementando la satisfacción de los mismos. También la confianza propia de la interacción fue analizada como un factor potenciador de la satisfacción del usuario en el estudio de (Segovia & Said, 2021).

VI. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general que era determinar el tipo de relación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas, 2022; se concluye que existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual con la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas, 2022, toda vez que el coeficiente de correlación entre las variables fue de 0.358 con una normalidad menor a 0.000, siendo una relación positiva pero baja.

En relación al primer objetivo general que era determinar el nivel de la calidad del servicio virtual de SUNARP Andahuaylas, 2022; se encontró que el nivel de calidad del servicio virtual a usuarios de SUNARP Andahuaylas, 2022, es alto, en la medida que se encontró una prevalencia de nivel alto de 52%; lo cual, permite rechazar la hipótesis nula y dar por aceptado la hipótesis alterna.

Con respecto al segundo objetivo específico, que era analizar el nivel de la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas, 2022; se encontró que el nivel de satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas, 2022, es alto; en la medida que la prevalencia de las misma se encuentra en un 48% de la población encuestada.

El tercer objetivo específico era determinar el nivel de relación de la calidad del servicio virtual y la dimensión calidad funcional técnica percibida de la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas, 2022, ante lo cual se encontró que Existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión calidad funcional técnica percibida de la satisfacción de los usuarios, toda vez que el grado de correlación fue de 0.441 con una significancia menos a 0.000.

El cuarto objetivo específico fue determinar el nivel de relación de la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios de Sunarp Andahuaylas, 2022; ante lo cual se encontró que existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión valor percibido de la satisfacción de los usuarios, toda vez que el coeficiente de correlación fue de 0.293 con una significancia menor a 0.003.

El quinto objetivo específico fue determinar el nivel de relación de la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas, 2022; ante lo cual se concluyó que existe relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la dimensión confianza y expectativas de la satisfacción de los usuarios, en la medida que el grado de correlación fue de 0.345 con una normalidad menor a 0.001.

VII. RECOMENDACIONES

Toda vez que se encontró una relación positiva entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de la filial Andahuaylas de SUNARP, se recomienda orientar las acciones de políticas de la entidad en base al Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana, a fin de garantizar que la calidad del servicio sea la adecuada y con ello se pueda garantizar que el ciudadano este satisfecho con el servicio prestado.

Dado que se encontró un nivel alto con respecto a la calidad de servicio, la entidad debe fomentar prácticas que garanticen una continuidad a dicha tendencia positiva, ya sea mediante la revisión de los sistemas técnicos en los que se basa el servicio virtual, o la capacitación a la población en el uso de las plataformas virtuales y con ello esta aproveche al máximo sus potencialidades.

En la medida que también se encontró un nivel alto con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios, se recomienda evaluar el uso de estrategias lo más fiables posible a fin de medir de la manera más objetiva dicha satisfacción, tomando en cuenta que casi en la totalidad de estudios las mediciones de satisfacción son altas pese a que haya deficiencias en el área operativa.

Asumiendo que existe una relación entre la calidad del servicio virtual y la calidad funcional técnica en específico, se recomienda que cualquier estrategia de optimización funcional del servicio virtual prestado por la entidad vaya acompañada de estrategias participativas que incluyan las percepciones del usuario como parte de la configuración del sistema virtual.

Dado que la calidad de servicio se relacionó con el valor percibido por el usuario, se recomienda avalar las estrategias de evaluación de la calidad con componentes subjetivos tales como focus group o entrevistas directas con los usuarios, de tal manera que se puedan percibir los intereses y por ende el valor de uso que tiene el servicio virtual ofrecido al usuario.

En la medida que se encontró que existe relación entre la calidad de servicio virtual y la confianza y expectativas del usuario, se recomienda evaluar dichas expectativas en base a encuestas periódicas que formen parte del servicio ofrecido, esto es, incluyéndose en la misma plataforma virtual de la entidad.

REFERENCIAS

- Abu-Shanab, E., Al-Rub, S., & Md, K. (2010). Obstacles Facing the Adoption of E-Government Services in Jordan. *Journal of E-Governance*, 33, 35–47. <https://doi.org/10.3233/GOV-2009-0204>
- Adobe. (2021). *Putting personalised government services into practice*. Adobe. https://www.bitpipe.com/fulfillment/1623181922_506
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (E. C. EIRL (ed.)).
- Bustamante, I. (2021). *La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J., & Cong, G. (2020). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. *healthcare*, 8, 1–26. <https://www.mdpi.com/2227-9032/8/3/200>
- Gallegos, D., & Gangotena, V. (2019). Percepción entre la calidad de servicio en línea y la satisfacción en la experiencia de usuarios corporativos de sitios web de viajes en la ciudad de Quito. *Revista de Investigación Kalpana*, 7, 47–60.
- Guerrero, L. (2022). *Calidad de servicio en pandemia y satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional - ONP Miraflores, 2021*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Janssen, M., Rana, N., Slade, E., & Dwivedi, Y. (2018). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. *Public Management Review*, 20(5), 647–671. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1305689>
- Lee, S., & Lee, T. (2019). Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. *Government Information Quarterly*, 36(2), 208–225. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.003>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information and Management*, 57(3), 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- López, E., Cabrera, Y., López, E., & Puerto, A. (2018). Calidad percibida en

- servicios de asistencia al adulto mayor. *Medisur*, 16(3), 437–463.
- Maksimova, M., Solvak, M., & Krimmer, R. (2021). Data-Driven Personalized E-Government Services: Literature Review and Case Study. *International Conference on Electronic Participation*, 151–165. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-82824-0_12
- Mamani, M. (2021). Enseñanza virtual y saqtisfacción del estudiante de Enfermería de una universidad pública de Tacna durante la pandemia. *Investigación e Innovación*, 1(2), 139–149.
- Maríñez, C. (2018). El problema de la confianza desde la hermenéutica filosófica: comprendiendo sus rendimientos interpretativos en la sociedad contemporánea. *Revista de filosofía*, 74, 139–152. <https://doi.org/10.4067/s0718-43602018000100139>
- Mensah, I. (2020). Perceived Usefulness and Ease of Use of Mobile Government Services: The Moderating Impact of Electronic Word of Month (eWOM). *International Journal of Technology Diffusion*, 11(1), 1. <https://www.igi-global.com/article/perceived-usefulness-and-ease-of-use-of-mobile-government-services/242988>
- Moreno, J., Cegarra, J., & Córdoba, J. (2014). Applying the technology acceptance model to a Spanish City Hall. *International Journal of Information Management*, 34(4), 437–445. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2014.02.006>
- Mulaydinov, F. (2021). Digital Economy Is A Guarantee Of Government And Society Development. *Ilkogretim Online - Elementary Education Online*, 20(3), 1474–1479. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.03.164>
- Muñoz, J. (2021). *Evaluación de la satisfacción que brinda un asistente virtual con inteligencia artificial en la mesa de servicios de Ti para determinar la calidad en uso basado en la norma 25022*. Tesis de titulación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Naranjo, M., Oliveira, T., Casteleyn, S., & Irani, Z. (2019). Continuous usage of e-participation: The role of the sense of virtual community. *Government Information Quarterly*, 36(3), 536–545. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.009>
- Neyra, L., Flores, J., & Pacheco, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*,

- 26(5), 108–122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Olivera, E. (2020). Satisfacción académica de los estudiantes universitarios en el marco de la educación virtual. *Revista Científica de Comunicación Social Bausate*, 2, 16–24.
- Padilla, N. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: El constructo psicológico. *Revista de Salud Pública*, 23(3), 49–55. <https://doi.org/10.31052/1853.1180.v23.n3.24470>
- Petter, S., DeLone, W., & Mclean, E. (2014). Information Systems Success : The Quest for the Independent Variables Information Systems Success : The Quest for the Independent Variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7–61. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222290401>
- Petter, S., & Mclean, E. (2009). Information & Management A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model : An examination of IS success at the individual level. *Information & Management*, 46, 159–166. <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.12.006>
- Pham, L., Limbu, Y., Bui, T., Nguyen, H., & Pham, H. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(7), 1–26. <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Rasheed, F., & Abadi, M. (2014). Impact of Service Quality, Trust and Perceived Value on Customer Loyalty in Malaysia Services Industries. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164(August), 298–304. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.080>
- Sanmiguel, C., Alemán, L., & Gómez, M. (2020). Concepto de la calidad de la educación superior virtual desde el análisis del discurso: el caso de las políticas en Colombia. *Academia y Virtualidad*, 12(1), 31–47. <https://doi.org/10.18359/ravi.3719>
- Santamaría, A., Santamaría, N., López, M., Velázquez, C., Cuevas, R., Herrera, J., & Mendieta, H. (2018). Vista de Conceptos básicos , dimensiones y modelos de la calidad hospitalaria.pdf. *Revista de Medicina e Investigación Universidad Autónoma del Estado de México*, 6(1), 46–53.
- Segovia, N., & Said, E. (2021). Factores de satisfacción de los alumnos en e-learning en colombia. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 26(89),

595–621.

- Shu, C., Pei, C., & Wen, L. (2014). Evaluation of satisfaction and repurchase intention in online food group-buying, using Taiwan as an example. *British Food Journal*, 116(1), 44–61. <https://doi.org/10.1108/BFJ-03-2012-0058>
- Suhartanto, D., Helmi, M., Hua, K., Sjahroeddin, F., & Kusdibyo, L. (2019). Loyalty toward online food delivery service: the role of e-service quality and food quality. *Journal of Foodservice Business Research*, 22(1), 81–97. <https://doi.org/10.1080/15378020.2018.1546076>
- Vasquez, J. (2019). *Estudio de satisfacción de los usuarios de la biblioteca César Guardia Mayorga de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. Tesis de bachiller, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Warsono, H., Yuwono, T., & Riswanti, I. (2023). International Journal of Data and Network Science Analyzing technology acceptance model for collaborative governance in public administration : Empirical evidence of digital governance and perceived ease of use. *International Journal of Data and Network Science*, 7, 41–48. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.12.008>
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Rösch, M. (2018). Citizen and Open Government: An Empirical Analysis of Antecedents of Open Government Data. *International Journal of Public Administration*, 41(4), 308–320. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1263659>
- Yeo, V., Goh, S., & Rezaei, S. (2017). Consumer experiences, attitude and behavioral intention toward online food delivery (OFD) services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 150–162. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.12.013>

ANEXOS

ANEXO 01 TABLA DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
LA CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL	Se trata de una prestación que se realiza de forma online o remota por lo que las personas no tienen un contacto directo entre sí sino que se da mediante el uso de una inteligencia artificial lo que propugna realizar un servicio sin contacto físico alguno. (Sanmiguel et al.,2020)	Es la forma en que se da este servicio, que características tiene y cuál es la injerencia sobre la vida rutinaria del ser humano.	Facilidad de uso/usabilidad	Mejoras en la Interfaz Manejable navegación Rendimiento de la carga originalidad	1= Nunca 2=Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre ORDINAL
			Diseño del sitio web	presentación multimedia menú de navegación Plano de navegación Fácil acceso al sitio web	
			Garantía de la información	Información de la Institución Información del usuario Información de complemento	
			Personalización	presentación Contenido navegación	

			Sensibilidad	Capacidad de respuesta actualización del servicio	
LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Se trata de la percepción que tiene el usuario o comprador respecto al producto que le están ofreciendo y las expectativas que tiene respecto del mismo (Padilla, 2019)	Se analizó la satisfacción que tenían los usuarios respecto de la implementación de la tecnología en la entidad SUNARP y evaluar así dichos instrumentos y servicios tecnológicos que se les brinda	Calidad funcional-técnica percibida	Satisfacción con las exigencias Satisfacción con el servicio que se espera Seguridad en los tramites Capacidad técnica	1= Nada 2= Algo 3= Medio 4= Bastante 5= Totalmente ORDINAL
			Valor percibido	Confianza Valoración de tasa y tarifas Valor de la comunicación Valor de la atención	
			Confianza y expectativas	Siente confianza satisfacción con las expectativas	

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Encuesta de investigación

Calidad del servicio virtual y satisfacción de los usuarios

Instrucciones:

Lea cada Ítem y conteste con la mayor sinceridad posible, marcando con un aspa (X) la alternativa apropiada; tenga en cuenta que no existen respuestas buenas o malas.

Edad Género Ocupación: _____

Grado de Instrucción: _____

CLAUSULA: Por la presente se solicita si acepta llenar el presente instrumento, por lo cual usted deberá marcar en el recuadro su consentimiento informado:

ACEPTO:

NO ACEPTO:

VALORACIÓN:

1. TOTALMENTE EN DESACUERDO 2. EN DESACUERDO 3. NI DE ACUERDO NI
EN DESACUERDO 4. DE ACUERDO 5. TOTALMENTE DE ACUERDO


Nº	VARIABLE N°1 SERVICIO VIRTUAL	1	2	3	4	5
	FACILIDAD DE USO					
1	La información que se brinda en la página de atención al cliente, es entendible.					
2	Se puede ubicar rápidamente lo que se desea solicitar.					
3	La confirmación de su solicitud se realizó en el tiempo adecuado.					
4	El tiempo de carga es el adecuado					
5	Fue rápido el acceso de lo que deseaba solicitar					
	DISEÑO DEL SITIO WEB					
6	Las imágenes y fotografías de la página causan una buena impresión.					
7	La información brindada en la página es actualizada.					
8	Los tramites ofrecidos en la página de SUNARP están siempre disponibles.					
9	La interacción en la página es de fácil acceso.					
10	Pudo ubicar rápidamente la página Web de la SUNARP.					
	GARANTÍA					
11	La información en la página de Sunarp es veraz.					
12	Los correos y telefonos de atención al cliente están habilitados.					

13	La información del usuario se registra por única vez.					
14	La información que solicita la página al usuario es concreta.					
15	La página web de Sunarp permite la devolución de dinero en caso no se haya atendido su solicitud.					
	PERSONALIZACIÓN					
16	Los contenidos brindados en la página de la Sunarp son claros y precisos.					
17	La página de la Sunarp le permite acceder como usuario.					
18	La página de la Sunarp esta adecuada a su interés.					
19	La página de la Sunarp brinda información relevante de acuerdo a sus necesidades					
	SENSIBILIDAD					
20	La página de la Sunarp ofrece ayuda en caso surjan problemas con su requerimiento.					
21	El tiempo de espera por la respuesta de su solicitud fue pertinente.					
22	El tiempo de entrega del requerimiento, es el adecuado.					
23	La página de Sunarp permite verificar los datos y envía mensaje de confirmación a su correo personal.					
N°	VARIABLE N°2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	1	2	3	4	5
	CALIDAD FUNCIONAL TÉCNICA PERCIBIDA					
1	El personal de Sunarp Andahuaylas ha solucionado satisfactoriamente sus requerimientos.					
2	La capacidad de respuesta de la página de Sunarp fue la adecuada.					
3	Se aprecia la calidad de la página de Sunarp en atención virtual.					
4	En la página de Sunarp se le brinda el servicio esperado.					
5	La página de Sunarp se contextualiza a las necesidades del usuario.					
6	Aprecia que da satisfacción realizar trámites en la página de Sunarp.					
7	Se percibe que la página de Sunarp brinda confidencialidad en los trámites realizados.					
8	Los tramites efectuados en la página de la Sunarp brinda garantía.					
9	La página de Sunarp posibilita y brinda garantía de seguridad en sus diferentes modos de pago.					
	VALOR PERCIBIDO					
10	Me siento seguro al realizar mis tramites en la página de Sunarp.					
11	La página de Sunarp presta un servicio satisfactorio en su capacidad técnica.					


12	La calidad de los tramites en la página de Sunarp es buena.					
13	Los trámites que brinda la página de Sunarp le inspiran confianza.					
14	Las tasas y tarifas de los tramites de la plataforma de Sunarp en comparación con otras entidades son adecuadas.					
15	La calidad de los servicios prestados de la página Sunarp son buenos.					
16	La página de Sunarp muestra practicidad ante las necesidades de los usuarios.					
	CONFIANZA Y EXPECTATIVAS					
17	Puedo volver a usar la página web de SUNARP en cualquier momento porque valoro mucho su atención.					
18	Al acudir a la plataforma virtual sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.					
19	Recomendaría los servicios brindados por esta plataforma virtual a otros usuarios.					
20	Existe vasta cobertura en la plataforma virtual para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.					
21	Los servicios que se ofrecen en la plataforma virtual se adaptan a sus necesidades como usuario.					
22	La página de Sunarp brinda los servicios según lo que requiero y espero.					
23	La página de Sunarp es clara en sus indicaciones e informaciones dadas para los tramites.					
24	La página de Sunarp posee la practicidad acerca de los servicios prestados.					

Muchas gracias por su colaboración.

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir la calidad del servicio virtual Cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios		
Título de Tesis	La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuario de SUNARP Andahuaylas 2022		
Objetivo de Instrumento	Determinar el tipo de relación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas 2022		
Nombres y Apellidos del Experto	Jhosed Rafael Serrano Ecos	DNI N°	75251049
Título Profesional	Contador Publico	Celular	974560989
Dirección Domiciliaria	Urb. Balconillo 417		
Grado Académico	Maestro en Gestión Publica		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Cusco, 28 de noviembre de 2022

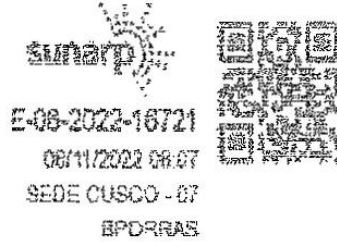
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir la calidad del servicio virtual Cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios		
Título de Tesis	La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuario de SUNARP Andahuaylas 2022		
Objetivo de Instrumento	Determinar el tipo de relación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas 2022		
Nombres y Apellidos del Experto	PALIMÓN ALEJANDRO ROMERO ALARCÓN	DNI N°	41469818
Título Profesional	CONTADOR PÚBLICO	Celular	990674464
Dirección Domiciliaria	AV. AYACUCHO N°196 ANDAHUAYLAS-APURIMAC		
Grado Académico	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	ANDAHUAYLAS 02/12/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir la calidad del servicio virtual Cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios		
Título de Tesis	La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuario de SUNARP Andahuaylas 2022		
Objetivo de Instrumento	Determinar el tipo de relación entre la calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas 2022		
Nombres y Apellidos del Experto	SARAY MALPARTIDA ALFARO	DNI N°	46944770
Título Profesional	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	Celular	956009024
Dirección Domiciliaria	PASAJE JUDICIAL S/N – ANDAHUAYLAS.		
Grado Académico	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	ANDAHUAYLAS 28 DE NOVIEMBRE DEL 2022.

DRA. ERIKA ATUNCAR ABURTO
REGISTRADOR PÚBLICO



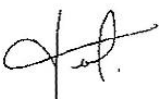
ASUNTO: Solicito autorización para realizar encuesta a los usuarios de la Oficina Registral de Andahuaylas.

Yo Matdelin Truyenque Orosco, Asistente Administrativo de la Oficina Registral de Andahuaylas, identificado con DNI N°70857542, debido a que vengo cursando una maestría en Gestión Pública, estoy realizando el trabajo de investigación titulado "Calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de SUNARP Andahuaylas 2022", por lo que solicito autorización a su despacho para poder realizar una encuesta a los usuarios en el mes de noviembre. Es preciso señalar que la encuesta será realizada por una tercera persona por lo que no afectaría en mis labores dentro de la oficina.

Agradeciendo de ante mano su apoyo, quedo a la espera de su pronta respuesta.

Atentamente,




Matdelin Truyenque Orosco

ZONA REGISTRAL N° X - SEDE CUSCO
UNIDAD REGISTRAL
PROVEÍDO
VISTO: UREG
PASE Dra. Erika
Atuncar Aburto
PARA Autorizado
FECHA: 21/11/22
FIRMA: RENZO ORTIZ DIAZ
Jefe de la Unidad Registral (e)
Zona Registral N° X - Sede Cusco