



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Implementación de plataformas digitales y orientación al  
usuario en trabajadores de una Zona Registral, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Lopez Aguilar, Petronila (ORCID: 0000-0002-8639-5554)

**ASESOR:**

Dr. Prado Lopez, Hugo Ricardo (ORCID: 0000-0003-4010-3517)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A mis padres que siempre me acompañan, aunque no estén presentes y a mi hijo razón de mi existencia y motivación para continuar superándome.

### **Agradecimiento**

Mi gratitud siempre a Dios por la vida y la fortaleza que me da para afrontar los retos diarios.

Al Dr. Hugo Prado Lopez asesor de Tesis por su calidad de docente, mejor persona, por su paciencia dándonos siempre su apoyo.

Al jefe de la Zona Registral de la SUNARP, Abogado Enrique Cedano Pozo, por su apoyo y cooperación en la recolección de datos para la realización de esta tesis.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	5
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y Operacionalización	21
3.3. Muestreo Población y Población, muestra, unidad de análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimiento	29
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos:	30
IV. RESULTADOS:	31
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	466
REFERENCIAS:	477
ANEXOS	555

## Índice de tablas

Tabla 1: Validez del contenido mediante juicio de expertos	28
Tabla 2: Estadística de la fiabilidad de implantación de plataformas digitales	29
Tabla 3: Estadística de la fiabilidad de orientación al usuario	30
Tabla 4: Nivele de la variable implantación de plataformas digitales	31
Tabla 5: Nivele de la variable orientación al usuario	32
Tabla 6: Nivel de la dimensión acceso a Internet	33
Tabla 7: Nivel de la dimensión programas y aplicaciones Web	34
Tabla 8: Nivel de la dimensión Sistema Operativo	35
Tabla 9: Correlación de las variables Plataformas Digitales y orientación al usuario.	36
Tabla 10: Correlación de la variable orientación al usuario y la dimensión Acceso a Internet	37
Tabla 11: Correlación de la variable orientación al usuario y programas y aplicaciones web	38
Tabla 12: Correlación de la variable orientación al usuario y Sistema Operativo	39

## Índice de figuras

Figura 1: Frecuencia de la variable implantación de plataformas digitales	31
Figura 2: Frecuencia de la variable orientación al usuario	32
Figura 3: Frecuencia de la dimensión acceso a Internet	33
Figura 4: Frecuencia dimensión programas y aplicaciones Web	34
Figura 5: Frecuencia de la dimensión Sistema Operativo	35

## Resumen

Para reemplazar actividades que antes se realizaban de forma presencial las instituciones públicas y privadas han implementado las plataformas digitales que han abarcando un nivel muy alto en los ámbitos de la administración pública en ese sentido, este estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existente entre la implementación de plataformas digitales y orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021. Su diseño fue no experimental tipo básica, descriptivo-correlacional, de corte transversal, de enfoque cuantitativo, la recolección de datos se realizó mediante dos cuestionarios validados por juicio de expertos, sometándose a una prueba piloto para su fiabilidad con el Alfa de Cronbach de 0,828 y 0.884 respectivamente para cada uno, aplicados a una muestra de 52 trabajadores bajo un muestreo probabilístico. De los resultados se llegó a la conclusión, que existe relación positiva baja entre las variables con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 363\*\* y un nivel de significancia  $p=0.008<0.05$  por tanto se acepta la hipótesis alterna. En el análisis descriptivo las variables alcanzaron niveles de 44.23 % medio y de 43.31 % alto respectivamente considerado importante para los encuestados; con lo que podemos evidenciar que los trabajadores están capacitados para orientar a los usuarios en los tramites de servicios en línea, pero el acceso por parte de los usuarios a las plataformas está en proceso de adaptación. se recomendó herramientas de simplificación en los procesos digitales, mayor difusión y capacitación.

**Palabras claves:** Plataformas, digitales, orientación, usuario.

## Abstract

To replace activities that were previously carried out in person, public and private institutions have implemented digital platforms that have covered a very high level in the fields of public administration in this sense, this study aimed to determine the relationship that exists between the implementation of digital platforms and user orientation in the workers of a Registry Zone, 2021. Its design was non-experimental, basic, descriptive-correlational type of cross-sectional quantitative approach, data collection was carried out through two questionnaires validated by expert judgment, undergoing a pilot test for its reliability with Cronbach's Alpha of 0.828 and 0.884 respectively for each one, applied to a sample of 52 workers under a probability sampling. From the results it was concluded that there is a low positive relationship between the variables with a Rho Spearman correlation coefficient of 363 \*\* and a significance level of  $p = 0.008 < 0.05$ , therefore the alternative hypothesis is accepted. In the descriptive analysis, the variables reached levels of 44.23% medium and 43.31% high respectively, considered important for the respondents; With which we can show that workers are trained to guide users in the procedures of online services, but access by users to the platforms is in the process of adaptation. Simplification tools in digital processes, greater dissemination and training were recommended.

Keywords: Platforms, digital, orientation, user.



## I. INTRODUCCIÓN

Constantemente las plataformas digitales se usan en muchos aspectos de la vida diaria más aún se agudizaron en la emergencia sanitaria, que obligaron a las entidades Públicas y Privadas adoptar soluciones tecnológicas para atender y brindar servicios a los ciudadanos, es por ello que continuamente aparecen procedimientos digitales que reemplazan las actividades que anteriormente se realizaban de forma presencial; en la actualidad las plataformas digitales son sitios en internet, que se desarrollan por medio de diversos programas y aplicaciones cuyo contenido se ejecuta en un determinado sistema operativo, estas se pueden realizar en un mismo ambiente y usarlas según sus necesidades (Muñoz et al., 2021). Es por ello que estas aplicaciones digitales están abarcando un nivel muy alto en los ámbitos de la administración pública, su efecto no es solamente en su estructura y su posicionamiento, sino que involucra a todos los estamentos de una institución (López y Arredondo 2020), no obstante, su uso es fácil de entenderse y los alcances de su apogeo (Canales y & Hülskamp, 2020), por eso es necesario que la tecnología tiene que complementarse con la calidad y orientación que se brinda a los usuarios. Si algo ha revelado la pandemia es la fragilidad de la verdad o cuando menos de lo verosímil, la crisis política y la administración pública han tenido alto costo de credibilidad que ha afectado la capacidad de orientar e informar a la población (Venerom, 2021).

La implementación de plataformas digitales en la atención de los servicios registrales no solo se gestionó en el Perú. (Bonina,2020), en su estudio Legal Tech y Covid-19: Hacia la nueva normalidad del Derecho nos informa que registros de derechos existen con sus particularidades en casi todos los países del mundo tenemos: En la Unión Europea tomaron medidas para proteger el derecho del ciudadano como es el caso de España por ejemplo su atención fue semipresencial respetando los respectivos protocolos de bioseguridad, se atendió la inscripción de actos y derechos y se admitieron especialmente las solicitudes de publicidad registral por medios electrónicos; asimismo en Croacia se admitieron las comunicaciones electrónicas, Portugal aprobó un Decreto Ley estableciendo el trabajo remoto, en Escocia y Rumania

se permitió la presentación de documentos referentes a inscripción de propiedades por medios telemáticos.

En esa línea, en el Perú los Organismos Públicos a través de sus Órganos Desconcentrados (Zonas Registrales), brinda los servicios al ciudadano en diferentes tramites como son: La inscripción y publicidad de actos, derechos y contratos siendo estos trámites primordiales y de suma importancia en el tráfico económico del país, afectados los servicios presenciales y para continuar brindando la atención a los usuarios las instituciones presentaron sus propuestas de innovación tecnológica como programas y aplicaciones digitales para que los usuarios reciban atención y orientación desde la comodidad de sus hogares o lugar donde se encuentren y haciendo uso de sus equipos tecnológicos conectados a internet, los que fueron valorados y certificados. (Portal web Sunarp,2021).

Es en ese sentido, que este estudio se enmarcó entre el servicio que brinda una Zona Registral a través del uso de las plataformas digitales, programas y aplicativos webs y la calidad de orientación que brindan los colaboradores a los usuarios a fin de que puedan realizar sus trámites y consultas en línea en la página web de la institución. Mediante estos servicios los usuarios pueden acceder a los programas y aplicaciones con el fin realizar consultas, trámites registrales, etc. Ejemplo: Certificado literal de partida registral, certificado de vigencia de poder, reserva de nombre, tarjeta de identificación vehicular, etc. sin embargo algunos usuarios siguen optando por preferir la atención presencial exponiendo su salud y generando descontentos en largas colas. Es por ello que se hace necesario reconocer por parte de la institución la importancia de la adaptación y manejo de los programas y aplicativos tecnológicos y la orientación que brindan los trabajadores a los usuarios ya que las plataformas son un procedimiento continuo e imparable que necesita de políticas y estrategias que contribuyan a una transformación digital justa, en la que todos puedan tener acceso.

En función a los consideraciones expuestas nos llevan a plantear las siguiente interrogantes; problema general: ¿Qué relación existe entre la implementación de plataformas digitales y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021?; de la misma forma se establece

problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el acceso a internet y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021?; ¿Qué relación existe entre los programas y aplicaciones y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021?; ¿Qué relación existe entre los sistemas operativos y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021?.

La justificación de una investigación esta referida a la etapa en la que se demuestra la importancia del desarrollo de la investigación, sustentando lo que puede resultar beneficioso con esta investigación y exponer que problemas surgen (Sergio,2012).

Del análisis de este tema y aun en época de pandemia se percibe el servicio registral como un servicio primordial de las Zonas Registrales siendo su deber como institución buscar las mejores alternativas para brindar atención al usuario; es en ese sentido se justifica desde el aspecto Teórico, la misma que se realizó con el objetivo de reconocer la importancia, adaptación y manejo de los programas y aplicativos tecnológicos de servicios que brinda la institución y sus beneficios con relación a los usuarios. Por otro lado, los resultados serán útiles a futuras investigaciones en las cuales requieran potencializar en el estudio de estas variables; ya que las Instituciones Públicas se deben a los ciudadanos. Así también se justifica en el aspecto practico, porque mediante el estudio se evidenció que la implementación de plataformas digitales presenta aspectos muy favorables en el fortalecimiento de los servicios que brinda como institución pública, desde la modernización tecnológica, sin embargo, también presenta aspectos desfavorables en el proceso de adaptación de los usuarios que son quienes hacen uso de estas innovaciones digitales (Gaido,2020). Los resultados permitirán a las instituciones proponer políticas y procedimientos de mejora continua de orientación a los usuarios de estos servicios. Desde el punto de vista metodológico, se propuso la formulación de dos instrumentos de interrogantes cerradas las cuales fueron validados por expertos y su posterior aplicación de validez y confiabilidad consolidando las concepciones de las variables. Desde el aspecto social se justifica porque tiene una alineación con el noveno objetivo de la evolución de la sostenibilidad de las Naciones Unidas, el cual engloba el propósito de promover la industrialización sostenible y nos dice

que el desarrollo tecnológico es indispensable para descubrir resolución firme a las competencias o retos de la economía; asimismo, la necesidad de evaluar la gestión institucional desde como brinda los servicios al usuario ante el surgimiento y crecimiento de la revolución tecnológica convertidas cada vez más útiles en todos los ámbitos. (Scaserra y Paternio,2020)

El objetivo está dirigido a indagar los motivos de los fenómenos sociales, manifestar los resultados con referencias de fiabilidad, ponderados generalizados, para la respuesta a la formulación de preguntas. (Bobadilla et al., 2008)

Al plantear la investigación se formuló el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la implementación de plataformas digitales y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021. Posterior al planteamiento general del problema es la intención detallar el estudio, así que se planteó como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el acceso a implementación de Internet y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021; así mismo determinar la relación que existe entre los programas y aplicaciones y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021; y finalmente determinar la relación que existe entre de los sistemas operativos y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021.

De la planificación de la investigación se definió la hipótesis general: La implementación de plataformas Digitales se relacionan directa y significativamente con la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021; como hipótesis específicas se formularon: Existe relación directa y significativa entre el acceso a Internet y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021; existe relación directa y significativa entre los programas y aplicaciones y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021; existe relación directa y significativa entre los sistemas operativos y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO.

En la búsqueda de investigaciones anteriores se aluden precedentes a nivel internacional, destaca Salvador et al. (2020), en su artículo de investigación Ejes y factores esenciales de la transformación digital en la administración pública; propusieron plantear los soportes principales de la transición digital del sector público partiendo de la indagación de documentos y su investigación cuantitativa desarrollada; Se escogieron a 43 expertos para que participaren el estudio y se aplicó el método Delphi. La caracterización de variables peculiares se sostuvo en la programación estadística Statistic Program for Social Sciences (SPSS) y para su veracidad y fiabilidad de los datos recabados estadísticamente se usó el programa Alfa de Cronbach. Señalan como conclusiones que la transformación digital en la administración pública se compone de un sin número de actos orientados a una mejor modernización digital y su implicancia en los procesos de políticas en la reingeniería, la comunicación, información e interacción con los ciudadanos a fin de satisfacer sus necesidades y perspectivas, afirma también que los funcionarios públicos son los encargados de implementar mejores competencias digitales. Así mismo concluyen que se debería realizar acciones de infoalfabetización de los ciudadanos y los empleados públicos a razón de impulsar el acceso y participación.

Cenamora et al. (2019), investigaron de qué manera las pymes emprendedoras pueden aumentar su crecimiento económico por medio de la implementación de plataformas digitales; se analizó el efecto de la suficiencia de la plataforma digital y la capacidad de la red en el rendimiento financiero de las pymes, así como demostrar la importancia de esta relación cuando existe adecuadas orientaciones en el uso y exploraciones de estas. Del análisis observación y aplicación de encuesta a 230 pymes emprendedoras arrojaron resultados, que la capacidad de la plataforma digital posee un efecto positivo indirecto en el rendimiento de las pymes por medio de la capacidad de la red. Así mismo en su estudio revelan que el uso y exploración median negativa y positivamente esta relación. Por consiguiente, ante estos resultados recomendaron que, para mejor desempeño y crecimiento financiero en las plataformas digitales las pymes deben enfatizarse en la lineación de la

capacidad de la plataforma y su eficiente orientación para su utilización.

Según el estudio las entidades ofrecen múltiples plataformas y aplicaciones de servicios a fin de que los usuarios pueden acceder y realizar sus operaciones desde sus equipos electrónicos; sin embargo, la institución debe evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de estos servicios antes de decidir estar a la vanguardia de la tecnología. Si bien esto beneficia y mantiene la interacción entre el usuario y la institución, para un gran porcentaje de la población la tecnología aun es un reto.

Kim Y Seo (2020), tuvieron como objetivo de investigación afianzar la relación estructural entre las capacidades de plataformas digitales de instituciones financieras y el impacto de la orientación al cliente en el comportamiento de innovación de servicios a través de la explotación y exploración. Se realizó una encuesta a empleados de instituciones financieras para verificar el modelo de investigación y se analizaron las 280 copias finales del cuestionario utilizando SPSS 25 y SmartPLS 2.0. Como resultado de la investigación principal; primero, la competencia de la plataforma digital tiene un efecto positivo en la explotación y exploración. En segundo lugar, la orientación al cliente tiene un efecto positivo en la explotación, pero no en la exploración. En tercer lugar, tanto la explotación como la exploración tienen un impacto positivo en el comportamiento de innovación de servicios. A través de esta investigación, este estudio arrojó nueva luz sobre la relación entre la suficiencia de la plataforma digital y la orientación al cliente que afecta el comportamiento de innovación de servicios de las instituciones financieras, y amplió el alcance del estudio a través de la investigación empírica.

Jun et al. (2021), analizaron en su investigación, el rendimiento de innovación en economía digital; sí la relación de la capacidad y la preparación organizacional afectan directamente el desempeño de la innovación digital. Así mismo la investigación examina cómo la preparación organizacional actúa como mediadora. La metodología utilizada en su investigación fue cuantitativa básica, eligieron como muestra a 647 gerentes de pequeñas y medianas empresas. Para análisis estadístico de variables y probar el efecto de medición se utilizaron técnicas Preacher and Hayes, la prueba de Sobel y Bootstrap. De los resultados se demostró que existente una efectiva relación entre las variables: igualmente

sostienen que la organización de las empresas es muy importante ya que estas deben estar bien organizadas y orientadas para un buen desarrollo y funcionalidad de la capacidad de las plataformas digitales con relación a las innovaciones.

Esta investigación resulta imperiosa e importante en el ámbito de la economía, sobre todo ante es revolución digital ya que las empresas en la actualidad siguen trasladando de actividades operacionales clásicas a las innovaciones de plataformas digitales y mejorar sus políticas organizacionales.

Vargas y Villalobos (2018), en su artículo tuvieron como objetivo investigar, la incidencia del uso de plataformas digitales en el aprendizaje de estudiantes de ciencia de la criminología y ciencias policiales, en su metodología de investigación usaron el enfoque cuantitativo, usaron el método de encuesta y herramienta el cuestionario semi estructurado, a través del cual se pudo explorar rendimientos tanto en el aspecto laboral y académico, así como la intervención de la utilización de las plataformas virtuales en el avance de asignaturas. El cuestionario fue asignado a 50 estudiantes los que dieron respuesta a 41 de los 5 cursos propuestos por el área académica respectiva. De las conclusiones pudo determinar que el uso de la tecnología como las plataformas digitales ayudan a impulsar y apoyar durante el aprendizaje, así mismo concluyen que para el uso de esta tecnología en el aprendizaje se requiere de una buena organización e intervención constante de personal capacitado y calificado que oriente al uso de las mismas.

Nooren et al. (2018), en su artículo ¿Deberíamos regular las plataformas digitales?, un nuevo marco para evaluar las opciones de políticas. Su objetivo fue facilitar conformación y orientación a quienes diseñan la política para la economía web y su impacto potencial en las utilidades públicas. De igual importancia su estudio fue demostrar, si las perspectivas que regulan estas políticas son suficientes para resguardar los intereses públicos. Este interés de estudio se enfocó en tres columnas fundamentales. Establecer las cualidades de una plataforma, y sus efectos de la red con la economía; su relación con los intereses públicos, (evaluación como estas intervenciones afectarían el modelo de negocio y si hay el interés deseado), así como garantizar los efectos secundarios no deseados en intereses públicos. Para su estudio se analizaron

los casos de las plataformas Apple, Facebook, Netflix, Thuisafgehaald. De su análisis concluyeron: Que de las plataformas digitales se debe tomar importancia a las características implícitas de estas en vez de comprenderlas como una condición exclusiva; los encargados de definir las políticas públicas deben por anticipado analizar las reglas anteriores que se puede emplear a las plataformas digitales y no pensar en implantar unas nuevas.

Perpiya y Cid (2017), En su artículo de investigación Perfil del comportamiento sobre el uso de los medios digitales de pago para el consumo de bienes y servicios. Analizaron la responsabilidad y minuciosidad con respecto a la interoperabilidad, orientación, y la fácil captación de los servicios digitales que brindan los portales de archivos públicos de las comunidades autónomas españolas. El artículo se encuadra en el ámbito de difundir publicación del patrimonio cultural en Europa, la muestra fueron quince portales de archivos españoles. La investigación presenta como conclusiones a la premura de las autoridades que se comprometan a mejorar la difusión y acceso al patrimonio utilizando el potencial de la tecnología útil y viable, así como también que deben utilizar una terminología accesible a cualquier usuario incorporando formas de interacción por teléfono, chats, etc.

Cuenca et al. (2020), en su artículo denominado Metamorfosis digital de las oficinas de relaciones públicas y comunicación de España, destacaron la calidad de nivel en la revolución digital que brindan las ARPC asociadas a grupo de directivos de comunicación a través de una nueva transformación digital de occidente; “Bonnet; McAfee (2012;2014)” fundado en los operadores de mando y aptitud digital. Se empleo como instrumento cuestionario y los responsables de las agencias como muestra. De los resultados se obtuvo que el 75% de estas agencias Públicas se encuentran en un nivel progresista de esta transformación, El 80% de estas agencias poseen una perspectiva integral de la comunicación digital, pero que creen que todavía deben mejorar innovando mejores procesos. Finalmente proponen reajustar nuevos servicios e identificar las áreas que necesitan más eficiencia y calidad de atención al cliente.

Martines (2020), El objetivo de su tesis fue determinar la realidad de las plataformas digitales, especificar su efecto y comprender los componentes que forman credibilidad y notoriedad en línea en los que la usan. realizo una



metodología apoyada por un triple encuadre del fin del estudio: los que participan en el proceso: plataformas, los experimentados y el usuario. Evaluaron para la confiabilidad en el estudio cuatro recursos: estudio bibliométrico, investigación del caso, panel Delphi y sondeo. Se aplicó encuestas a 467 usuarios. Del análisis de los cuatro métodos usados se muestra en los ambientes virtuales que los clientes adoptan decisiones de confiabilidad apoyándose en sus vivencias anteriores, perfil de otros usuarios confiables, la marca, la competencia, honra y prestigio de las plataformas digitales.

Por consiguiente, la fidelidad de los clientes es de suma importancia para la subsistencia de la empresa, así mismo debe ser confiable las plataformas y la entidad.

Cerbino y Angulo (2020), en su estudio de enfoque cualitativo interpretativo tuvieron como finalidad examinar las vivencias construidas mediante la tecnología, los procedimientos de información y comunicación en medio de la pandemia mundial. Consideraron la morfología del uso de la plataforma zoom y su aplicación en los ámbitos afectivos y laborales a través de debates con docentes investigadores de Brasil, Chile y Ecuador. Después de las indagaciones particulares de la vida e intercambios en la sociedad observaron principalmente que el ambiente o mercado es quien define las reglas con las que se forman las diferentes dimensiones del ser humano, que para construir nuevos espacios y posiciones sociales se necesita de la innovación tecnológica e internet.

Kniazieva (2021), su artículo tuvo como objetivo investigar cómo se encuentra la evolución e implementación de los servicios digitales en medio las restricciones por la cuarentena. En su metodología empleó la generalización teórica, análisis empírico, comparación histórica, abstracción como métodos de investigación y eligió como base de datos los actos legislativos estatales e información estadística. De sus resultados se obtuvo, que en el área de la economía y su desarrollo todavía se está forjando y que aún existe irregularidad al acceso de los servicios digitales, en la implementación de estos y la seguridad pública digital no es confiable. En el sistema educativo aún no se resuelve el uso de sus plataformas digitales nacionales así mismo en el sector salud y turismo,

entre otros que se agudizaron con la pandemia como el desempleo la aparición del ciberdelito, graves problemas psicológicos, el nivel de confiabilidad al usar la red, etc. Finalmente concluye que la pandemia ha demostrado ineficiencia en el crecimiento económico y de la colectividad digital y que con el estudio se ha podido identificar las áreas que se necesita tomar acciones de forma primordial a fin de adaptarse a nueva tecnología.

Faggini et al. (2019), en su artículo denominado, Perseguir la sostenibilidad para la atención médica a través de Plataformas digitales, tuvieron como objetivo comprender mejor el sistema dinámico que, respaldada por algunos habilitadores digitales de plataformas digitales, como impulsa la sostenibilidad de sistemas de servicios complejos, así como la asistencia sanitaria. La investigación utilizó el metamodelo teórico de tipos de interacción, que inspiró el prototipo de plataforma digital dedicada a la entrega en línea de los servicios relacionados con la salud. Además, algunos escenarios de uso de atención médica, basados en las funciones del prototipo, se analizan y discuten. De la revisión de los aspectos teóricos y antecedentes sobre los que se ha desarrollado el enfoque propuesto para la sostenibilidad de la salud permite comprender cuán importante es el papel de las tecnologías y en particular las plataformas digitales, estas están en el empoderamiento de los actores y en la toma de decisiones que estén dispuestos a interactuar y compartir sus propios recursos de formas continuamente nuevas. Así mismo que esto allana el camino para la co-creación continua de valor, que es fundamental para la sostenibilidad del sistema sanitario. En términos de implicación gerencial, el potencial de tales plataformas digitales requiere un cambio en gestión sanitaria pública y privada, que debería promover uso más inteligente y amplio de estas herramientas para estimular un dialecto dinámico y multiactor, con el objetivo de combinar la necesidad de atención médica para la eficiencia, la eficacia y la sostenibilidad.

Nguyen (2021), en su artículo titulado Acceso a Internet para la educación en línea de los niños durante la pandemia de COVID19 y la salud mental de los padres. Su objetivo fue evaluar hasta qué punto la falta de Internet para que los niños aprendan en línea durante la pandemia afecta el bienestar psicológico de los padres. encontraron que los padres no tienen Internet para sus hijos para aprender en línea durante la pandemia son 40.37, 47.22, 43.68 y 46.90; puntos

porcentuales respecto de sentirse: ansioso, preocupado, disgustado y deprimido todos los días. Recomendaron urgente expansión de apoyos para niños y familias durante la pandemia, especialmente para comunidades desproporcionadamente afectadas.

Graves et al. (2021), en su artículo disparidades en la tecnología y el acceso a Internet de banda ancha en zonas rurales e implicancias para la salud y educación, El objeto de este estudio fue examinar el acceso y los obstáculos a la tecnología y la prestación de Internet de banda ancha entre los jóvenes de zonas rurales y urbanas. Se encuestó a los distritos escolares públicos del estado de Washington sobre el acceso de la juventud desde un dispositivo con la tecnología necesaria que le permita acceder a sus estudios en línea y la disponibilidad de banda ancha. Se evaluó la disponibilidad y los obstáculos del acceso a la banda ancha tomando en cuenta la ubicación geográfica, asequibilidad y conectividad que solo sería para teléfonos inteligentes. Entre los distritos que respondieron, el 64,2% (n = 172) eran rurales y el 35,8% (n = 96) eran urbanos. Los distritos rurales informaron significativamente menos estudiantes con acceso a un dispositivo habilitado para Internet adecuado para el aprendizaje en línea (80.0% vs 90.1%,  $P < .01$ ). El acceso a banda ancha confiable varió significativamente según el ámbito geográfico ( $P < .01$ ). En comparación con sus pares urbanos, los jóvenes de las zonas rurales enfrentan más desafíos para acceder a la tecnología y la conectividad necesarias para el aprendizaje remoto y la telemedicina. Dado que la infraestructura de banda ancha inadecuada es un obstáculo crítico para la provisión de servicios de telemedicina y aprendizaje remoto en áreas rurales, recomiendan que la política pública debería mejorar sus esfuerzos respecto a la tecnología en las áreas geográficas o zonas rurales a fin de evitar una disparidad en los ámbitos de salud y educación por tanto no debe existir desigualdad de banda ancha para internet.

Ladbrook (2014), en su artículo denominado, una plataforma digital interactiva para la lectura de profesores de inglés en formación secundaria. Su propósito fue examinar el impacto del uso de una plataforma digital interactiva dentro de los cursos de inglés de nivel secundario para los requisitos de lectura de los adolescentes. Este documento informa los resultados de la primera

iteración de la innovación. Los datos se recopilaron a través de un cuestionario, se calculó un coeficiente alfa de Cronbach para la confiabilidad de la congruencia intrínseca para las primeras 15 escalas tipo Likert. El resultado fue ( $\alpha = .803$ ) con una media de escala de 58.57 (DE = 7.56). considerado alto (.8) y excelente, hubo un 100% de acuerdo en la categoría y asignaciones, así mismo los resultados muestran que el uso de una plataforma digital interactiva con características de redes sociales para escribir y leer resúmenes de libros, aumentó el conocimiento de los títulos, aumentó la motivación para la lectura, desarrolló un repositorio de títulos para su uso en el primer año de enseñanza, y demostró cómo se puede utilizar con éxito una plataforma digital en las escuelas. Sin duda, ha contribuido a su creciente conocimiento de la ficción adolescente. Casi el 90% de los estudiantes ven a Peerwise como una plataforma útil para la lectura

Asimismo, destacan los antecedentes nacionales, siendo sugestiva la investigación de Cañar et al. (2021), en su artículo de investigación tuvieron como objeto de estudio el diseño de plataformas virtuales como implementos de estudio y formación en los alumnos de una institución educativa. Realizaron un enfoque cuantitativo delimitación no experimental de análisis descriptivo; eligieron como muestra a 15 profesores y 20 alumnos. Mediante la encuesta y un cuestionario con preguntas dicotómicas realizaron la recolección de datos Como fundamentos de la teoría estudios de ciencia de la tecnología, ambientes virtuales, plataformas digitales formación de la educación virtual. Como resultado pudieron demostrar que tanto los alumnos como educadores usan los implementos tecnológicos pero que es muy útil mantenerse actualizado en las plataformas digitales. Por tanto, la educación requiere la incorporación a sus métodos de aprendizaje la utilización de plataformas digitales ya que constantemente toman más importancia y que estas facilitan la interconexión entre humanos, entidades en todo el mundo.

Maldonado (2018), en su investigación tuvo como objetivo de estudio la influencia de la implementación del aula virtual Moodle en estudiantes de tecnología e informática. Su investigación fue cuasi experimental, Mediante la encuesta y un cuestionario con preguntas politómicas para realizar la recolección de datos y atender a los indicadores en respuesta a las dimensiones

de la investigación; esta técnica fue aplicada de manera de prueba de entrada y prueba de salida. Su muestra fue un total de 38 estudiantes que representan el 22,22% del 100% de la población. Los resultados encontrados permitieron confirmar que el aprendizaje en los estudiantes de tecnología e informática del grado octavo, aumentan de forma muy significativa y con los datos adquiridos se percibe la pluralidad de los estudiantes les satisface tomar clases en Aulas virtuales.

Zubiria (2020), refiere en su investigación titulada Una indagación exploratoria de la calidad prestación, la complacencia y el Comportamiento de participación del cliente en plataformas digitales de la banca en línea peruana, tuvo como finalidad determinar efectividad de una correlación entre el servicio de las plataformas digitales de los bancos y el comportamiento de participación del cliente. Se uso una línea de investigación de relación descriptiva. Como población fueron usuarios de plataformas digitales de los bancos. Estadísticamente se adoptó el Rho de Spearman y de los resultados se obtuvo que existe un nivel de correlación muy significativa de las variables objeto de estudio, así mismo contribuye a comprender el perfil de los usuarios y que no todas las plataformas digitales que se ofrece tienen igual importancia para los usuarios.

Galarza (2021), tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre el uso de las herramientas virtuales y la satisfacción laboral docente en tiempo de pandemia en una Institución Educativa, lo realizo en un enfoque cuantitativo de diseño no experimental- tipo descriptivo correlación aplico un instrumento con confiable a 80 profesores de un muestreo probabilístico. en cuanto a los resultados de su estudio halló que hay una relación positiva muy alta de  $r = 0,815$ , y un  $p$  entre el uso de los programas y aplicaciones como herramientas virtuales en la satisfacción laboral de los docentes, cuanto mejor sea el uso de las herramientas virtuales mayor será la satisfacción laboral del docente.

Cárdenas (2020), en su tesis de modelo cuantitativo, diseño no experimental ya que no se manipularon las variables, tuvo como objetivo investigar cómo influye Gestión de relaciones con el cliente, en la fidelización de los clientes; la recolección se dio en un solo tiempo así mismo fue de rango explicativa ya que busco la razón de los hechos por medio de causa y efecto.

Para la fiabilidad del cuestionario aplico la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov del registro de los puntajes que resultaron de los cuestionarios. De los resultados de su investigación confirmaron que los métodos de la gestión de relaciones con el cliente tienen influencia con la fidelización del usuario o cliente, por tanto, podemos entender que la empresa en estudio, tiene estrategias enfocadas en procesos de mejora continua, el uso de herramientas nos ayuda a mantenerse conectado con el cliente logrando la satisfacción de este, por consiguiente, la empresa viene cumpliendo con los objetivos trasados.

En ese sentido de este estudio se puede deducir que la implementación de plataformas ayuda a las empresas no solo a estar a la vanguardia de la tecnología, sino que ayuda al acercamiento con el usuario conocerlo y mantener su fidelidad. Por lo tanto, las entidades deben mantener constante relación y orientación sobre todo en la implementación de la nueva tecnología

Crovetto y Yupanqui (2020), en su investigación de tipo cualitativa y de corte transversal y magnitud exploratoria, tuvieron como objetivo entender los efectos de la transición digital de la Aduana Peruana en su despacho de importación de sus agencias de Lima y Callao en los periodos de julio 2018 a julio 2020. Usaron el método de investigación aplicada en su estudio, aplicaron como técnica de acopio de datos con entrevista semi estructuradas es decir por un lado se aplica un esquema fijo de preguntas para los entrevistados, pero también hay algunas dirigidas para algunas personas según su perfil; la muestra fueron los trabajadores del área del comercio exterior peruano. De sus conclusiones señalaron que el uso de las plataformas digitales o tecnología digital ha tenido un efecto positivo el cual permite simplificar, agilizar, los tramites así mismo se logró reducir el uso de papel y ahorrar en costo.

Seguidamente, se ofrece la fundamentación teórica aquí se delimitaron las variables que conforman la investigación, sus dimensiones y enfoques.

Teorías: Según Behar (2008), son planteamientos de uso general que utilizan la observación e investigación de temas y teorías existentes.

La palabra “plataforma digital” frecuentemente se define de manera imprecisa. Muchas teorías sobre plataformas digitales no facilitan una definición o los autores usan ejemplos a fin aclarar el término plataformas digitales. En la estrategia de mercado Único Digital, la Comisión Europea explica principalmente muchas propiedades de las plataformas digitales y nombra una serie de ejemplos de plataformas, mecanismos para indagación, redes sociales, plataformas de tráfico electrónico, comercio de aplicaciones y espacios web de cotejo de valores; (Comisión Europea, 2015), citado por Nooren et al. (2018), también menciona que una plataforma digital usa Internet para la comunicación entre usuarios en todos los ámbitos de la plataforma. 0000

Al mismo tiempo Allen & Flores (2013), p.11), conceptualizó que una plataforma es una prestación la cual tiene como función dejar que los clientes finales puedan tener acceso a otros suministradores en la cadena de valor, es decir evaluar los mejores procedimientos o pasos a fin de incrementar eficiencia en la productividad y disposición servicio o fruto.

Gawer (2009) citado por Casado (2013), nos dice que las plataformas digitales comparten tres características básicas: están mediadas tecnológicamente, permiten el intercambio entre sectores de usuarios y permiten que esos grupos de usuarios puedan efectuar trabajos definidos. De igual importancia (Casado, 2013), ratifica que, en informática, una plataforma se precisa como el basamento hardware y software sobre el cual un programa podrá efectuarse ya que es el principio en el cual se conforma un hardware y sobre el cual se desarrolla software.

De similar forma Cuenca (2020), nos manifiesta en el nivel más amplio, las plataformas son soportes digitales que, con el uso de internet, permiten que personas o grupos de personas accedan y se interrelacionen. Posicionándose estos de intercesores que unen a variedad de usuarios: clientes, anunciantes, suministradores de servicios, creadores, hasta elementos físicos.

Al mismo tiempo Cusumano et al. (2017), manifiesta que, en general las plataformas permiten a las organizaciones conectarse, interactuar, innovar crear alternativas comunes dentro y fuera de la empresa a fin de lograr el crecimiento y expectativas visionadas.

Recíprocamente delimitan el concepto de plataforma tecnológica asociada

al concepto de plataforma de producto, como un grupo de colecciones de activos distribuido por conjuntos de productos con piezas estándar, mediante cuales los compradores y los vendedores aceleran sus esfuerzos (Meler y Lenhner 1997), citado por (Berrio et al.,2019).

Muñoz et al. (2021), Las plataformas virtuales son sitios en internet, que se desarrollan por medio de diversos programas y aplicaciones cuyo contenido se ejecuta en un determinado sistema operativo, estas se pueden realizar en un mismo ambiente para lo cual los usuarios no necesitan mantenerse en un lugar definido sino solamente requiere estar conectado a web que admita el ingreso a las plataformas requeridas y usarlas según sus necesidades.

Se estableció como dimensiones de la variable Implementación de Plataformas Digitales: La primera dimensión, acceso a Internet se define como lo señalan Paunov & Rollo (2016), es el origen de una mezcla de conocimientos e información continuamente más grandes ('big data'), que puede informarse de forma fácil a grandes masas de personas; por consiguiente, en el sector económico el Internet es instrumento necesario para promocionar el perfil de las entidades y contribuir a mejorar su competitividad en los diferentes estamentos o niveles (Gnangnon, 2019).

Desde otro punto de vista, Lara y Martínez (2010), citado por Casado (2013), señalan que son un grupo de componentes que hacen fácil el ingreso a la información web de los ciudadanos en las mismas situaciones, y eso independiente de la tecnología que usen (ordenador, Tablet, teléfonos y otros) y aun si los usuarios sean discapacitados (física, síquica, sensitivo y otras).

No cabe duda que a partir de su creación el Internet fue y sigue siendo el descubrimiento del hombre que más se ha transformado y revolucionado a la humanidad y aquella transformación no solo ha cambiado la forma de comunicación sino la manera de convivir (Henríquez, 2015).

La segunda dimensión programas y aplicaciones web. Stallings (2005), Consideran que los programas son un conglomerado de pasos lógicos que están escritos en un lenguaje de programación los cuales permiten ejecutar tareas específicas, estos poseen un medio a través del cual interactuamos con una aplicación, ejemplo navegador de internet, etc.



Avalos et al. (2020), definen a las aplicaciones como softwares diseñados de manera especial, ofreciendo soluciones o funciones determinadas en varias áreas del entendimiento. Estos Apps se encuentran aptas en varias plataformas digitales y son descargadas del Internet de diferentes formas, las cuales están siendo muy beneficiosas en muchos ámbitos y situaciones económicas.

La tercera dimensión Sistemas operativos Stallings (2005), sostiene que es un sistema que examina la ejecución de aplicaciones y programas y se ejerce como interfaz en medio de las aplicaciones y el hardware del computador. Un sistema operativo obra de intermediario entre los programas de aplicación, las herramientas y los usuarios.

De igual manera Naty (2004), sostiene que el sistema operativo es programa primordial que se efectúa en toda computadora en general, así como un conjunto de expansión de software que admite la dirección y misión del hardware. Hay muchos tipos, desde sencillos hasta tremendamente complejos ejemplo: MS/DOS, Microsoft Windows, Linux, OSX, Chrome OS, entre otros.

Un sistema operativo es un grupo de programas de una computadora, trabaja como el intermediario entre el usuario y el hardware; las partes con las que actúa son usuario, hardware y aplicación. Así, mismo los sistemas operativos tienen dos funcionalidades de suma importancia: Proporcionar al usuario lo que necesita según su fin determinado sin entrar en detalles con el hardware y tener una administración eficiente de los medios de la computadora (Poitan, 2014).

También, se propuso el estudio de la segunda variable orientación al usuario. Según el (Centro Europeo de Posgrado -CEUPE, 2021). Es una actividad constante de una Institución u entidad que, aplicando la gestión por procesos, mejora continua, gestión de la satisfacción, como componentes más importantes a fin de reconocer y dar satisfacción a los requerimientos y preferencias de sus clientes íntimos como exteriores. Por tanto, la atención al cliente es una actividad tan importante para llegar a lograr que los clientes se sientan satisfechos y sean leales (Rodríguez, 2016).

Hahn et al. (1955) citado por González (2001), refiere que la orientación se describe como el procedimiento que existe en una relación de persona a

persona, entre un individuo con dificultades que le es imposible resolver con un profesional que se encuentra capacitado y con experiencia para ayudar y resolver los problemas de otros.

Por otro lado, Casado (2013), nos dice la orientación profesional es una doctrina que va a estar dirigida a la injerencia y que tiene muchas pautas para orientarlos a las divergentes necesidades, contactos y receptores.

En esa misma línea Peña (2020), indica que orientación al cliente o usuario, es agrandar, escuchar al cliente, no solo complacer sus necesidades; sino que también el cliente necesita ser comprendido por tanto hay que ponerse en su lugar, conocerlo, usar su mismo lenguaje. Y que existen varias causas que influyen en la orientación al usuario: señalando como las más importantes empatía y sensibilidad del equipo humano, gestión por procesos, mejora continua y gestión de la satisfacción. Así se conseguiría adelantar y prepararse para complacer sus verdaderos intereses (Bravo, 2017).

Se plantea como dimensiones de la segunda variable: Primera dimensión Empatía y sensibilidad del equipo humano, según Titchener (1909), define la palabra empatía, como una propulsión de nosotros mismos en un elemento. Y que en el ámbito social para vivir en un entorno más solidario se hace necesario ser empático.

Allport (1937), deslindo la empatía como la transformación de la imaginación de nosotros mismos en los juicios, afecciones y actuaciones con el otro, mediante la reproducción de posiciones y manifestaciones gestuales, y remarcando la no palabra.

Por otra parte, Mead (1934), precisó a la empatía como la facultad para ponerse el lugar del otro y proponer opciones a las de nosotros, se trata de como percibimos la emoción y su impacto.

Segunda dimensión gestión por procesos Según Medina (2009), es la forma como las empresas gestionan apoyándose en los procesos buscando lograr la alineación de los mismos con la planificación, misión y objetivos como un procedimiento interrelacionado para aumentar la satisfacción del cliente o usuario, cabe decir hacer las cosas pensando en tu cliente y la prontitud de responder una demanda.

Gestión por procesos, las empresas u organizaciones que acogen como

estrategia una técnica gestión de calidad le permitiría proporcionar un mejor desempeño institucional, nacional y global y construir una base sólida para un futuro desarrollo sostenible (Norma ISO 9000, 2005, p. VII).

En esa misma línea Bernal (2015), plantea el sistema de gestión de una organización, como el medio usado para la planificación, implantación y realización de procesos y sus correspondientes acciones de mejora continua, bajo esquemas de calidad determinados por medio de indicadores y que se realizan para el bienestar de los clientes percibiendo a estos como el motivo de ingresos de la organización.

León et al. (2009), refiere que la gestión por procesos es un procedimiento de fases a seguir para conseguir la satisfacción del cliente, es decir ofrecer una realidad que le gustaría ver a la institución.

De igual forma Contador y Meireles (2001), considera que gestión por procesos es la sucesión de acciones que van incorporando valor en la producción de un producto o servicio a raíz de definidas contribuciones y aportaciones.

Tercera dimensión Mejora continua La mejora continua es la actuación en general de la organización es decir cómo se desempeña de forma permanente, teniendo como objetivo incrementar la satisfacción de los clientes y demás interesados, esta se obtiene de la información de los clientes, revisiones de las categorías de administración de condición, auditorias y de todo lo que se pueda mejorar para el bienestar del cliente e institución (Gómez y Pérez, 2017).

Como lo dice Suárez y Migue (2009), citado por Ramírez y Álvaro (2017), La mejora continua es un proceso que da la posibilidad de aumentar la producción y competitividad organizacional incluyendo en este proceso la simplificación el valor o costos, tiempo y la obtención de modelos de sobresaliente calidad, a través de la operatividad en equipo en todos los estatus de la empresa, estos esfuerzos deben estar dirigidos para la satisfacción del cliente sea interno o externo.

Cuarta dimensión gestión de la satisfacción, Quispe (2015), determina la satisfacción como practica cognitiva, que se deriva del cotejo entre la probabilidad y el proceder de la producción, está sujeta a innumerables causas como las posibilidades, valor moral, cultura, exigencias propias a su empresa.

La importancia de entender la complacencia sustancial del cliente es buscar la manera de conocer la opinión de estos, ya que de ello permitirá posteriormente determinar acciones de mejora en la Institución (Rodríguez, 2019).

Para Roel (1996), nos comenta desde un nivel amplio, que el satisfacer al cliente es muy importante para los programas de servicio público como el privado, la discrepancia entre ambos es que la gestión pública explora aumentar la confiabilidad del cliente, con el objetivo de reconocer la complacencia del usuario y para esto es necesario saber cuál es la capacidad de satisfacción que perciben los clientes y confrontarlas con lo esperado. Estos niveles de complacencia es reclamos y confianza. (p.175).

### **III. METODOLOGÍA**

Metodología, es una tarea enfocada a resolver problemas, tiene como objetivo encontrar soluciones a interrogantes a través del uso de procedimientos científicos (Baca, 2014).

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

El modelo de investigación es la clase que indica el método a proseguir en una investigación en concordancia con sus objetivos, puede ser descriptiva, correlacional, histórico, contraste, empírica, indagación de caso, etc. (Behar, 2008). Para el estudio se utilizó básica. Reconocida también como vital, o investigación pura.

El diseño de investigación es el método o camino general que elige el investigador para dar respuesta al planteamiento del problema (Arias, 2006).

En relación a las variables y el diseño del estudio concernió al no experimental, correlacional, transversal descriptivo. No experimental basada en la recopilación de datos primarios sin manipular las variables quiere decir se obtiene la información sin alterarla solo se analiza; correlacional porque su finalidad es establecer el nivel de asociación entre las variables de investigación a través de la evaluación de hipótesis y métodos estadísticos; trasversal porque los datos se recolecto en una sola ocasión, descriptiva porque se funda en la representación de un problema, suceso, personas o cosas, etc. Se eligió el enfoque cuantitativo. Este enfoque recolecta datos bajo su observación y la experiencia de componentes medibles y contables, y de su análisis se obtiene una cifra numérica (Behar,2008).

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

Al respecto Cohen y Gómez (2019), consideraron que las variables son los procedimientos teóricos con los que planteamos cada uno de los elementos que constituye una población para poder analizarlas y transfórmalas en datos. Las variables al ser asociadas y relacionadas con otras obtienen un valor en la

investigación científica (Hernández, 2006).

Operacionalización es la forma de delimitar los procedimientos que acceden a medir la concepción, dimensiones o indicadores a estimar, a través de los cuales se formula el problema (Arias, 2012).

El diseño del estudio se representa de forma gráfica de la subsecuente forma:

Dónde:

V1 = Implementación de plataformas digitales

V2 = Orientación al usuario

Definición conceptual de Variables y operacionalización

Variable (1) Implementación de plataformas digitales:

Muñoz et al. (2021), Las plataformas virtuales son sitios en internet, que se desarrollan por medio de diversos programas y aplicaciones cuyo contenido se ejecuta en un determinado sistema operativo, estas se pueden realizar en un mismo ambiente para lo cual los usuarios no necesitan mantenerse en un lugar definido sino solamente requiere estar conectado a web que admita el ingreso a las plataformas requeridas y usarlas según sus necesidades

Variable (2) Orientación al usuario:

Peña (2020), indica que orientación al cliente o usuario, es agradar, escuchar al cliente, no solo complacer sus necesidades; sino que también el cliente necesita ser comprendido por tanto hay que ponerse en lugar, conocerlo, usar su mismo lenguaje. Y que existen varias causas que influyen en la orientación al usuario: señalando como las más importantes empatía y sensibilidad del equipo humano, gestión por procesos, mejora continua y gestión de la satisfacción.

Las variables serán medidas por medio de la escala ordinaria de tipo Likert, utilizando la técnica de la encuesta mediante el cuestionario, compuestos

por 15 ítems para la primera variable y 20 para la segunda variable. Las dimensiones de la primera variable Implementación de plataformas digitales son: Acceso a Internet, programas y aplicaciones web, sistemas operativos; las dimensiones de la segunda variable orientación al usuario son: Empatía y sensibilidad del equipo humano, gestión por procesos, mejora continua y gestión de la satisfacción

Los Indicadores son la característica específica que se obtiene de una variable, consiguen ser medibles, contables, y que serán usadas como sostenibilidad en la investigación, interpretación de los resultados (Sánchez et al., 2018).

**Escala de medición.** - Es una técnica de medición que valoriza la conexión, las propiedades de los elementos medidos, puede ser nominal, ordinal, de intervalo o por motivos (Sánchez et al., 2018).

La escala que se usará en el concurrente estudio fue Escala ordinal de tipo Likert.

**La Escala de Likert,** Las escalas Likert son un método de escala donde se mide un rango único y no es comparativa, a los participantes se les solicita señalar su nivel de concordancia de algunas afirmaciones dadas mediante una escala ordinal.

La escala de Likert, se fundamenta en la estructura de ítems simbolizados de forma positiva mediante aquellos se solicitarán respuestas de las muestras determinadas, señalando una valoración numérica de uno a cinco en la medida, llegando a la conclusión con una valoración total en concordancia a las aseveraciones elaboradas. (Hernández et al., 1991).

### **3.3. Muestreo Población y Población, muestra, unidad de análisis**

**Población** es el conjunto de componentes o casos, individuos, objetos o acontecimientos, que tienen las mismas características, sobre los cuales recae el estudio y estarán involucrados en la hipótesis de la investigación (Sánchez et al., 2018).

La población de estudio estuvo establecida por el personal que laboran en la Zona Registral conformada por 60 trabajadores, siendo la muestra de 52.

## **Muestra**

Se precisa como un conglomerado de elementos y personas que emanan de una población, como una subpoblación de la población que desempeñan definidas delimitaciones, se pueden seleccionar varias muestras de una población. (Monje, 2011).

El muestreo es el procedimiento que permite escoger de un gran grupo de investigación un conjunto limitado de componentes con las mismas características (Tamayo, 2003).

El muestreo concernió al probabilístico, de tipo aleatorio simple, cierta muestra dada de un tamaño muestral específico tiene la misma probabilidad de ser seleccionada y estar en la investigación.

Unidad de análisis

estuvo constituida por los colaboradores que conforman las áreas de atención al usuario y público en general.

### **Criterios de inclusión:**

La población estuvo compuesta por personal que trabaja en las siguientes áreas: caja, mesa de partes, orientadores, defensoría, certificadores, oficina de catastro, área de informática, unidad registral, secretaria y jefatura.

### **Criterios de exclusión:**

Personal que no guardan relación directa con los servicios al usuario ejemplo: Recursos humanos, contabilidad, seguridad, etc.

Se tomo la siguiente formula estadística para encontrar la muestra:

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

N= 60, magnitud de población

Z= 95%---1,96, criterio estadístico del cual se sujeta el nivel de confianza (NC)



p= 50%-- 0,5, posibilidad de que no acontezca el suceso investigado (éxito)

q= 50%-- 0,5, (1-p) =probabilidad de que no ocurra el suceso investigado

E= 5%-- 0,03 error de consideración extremo aceptado

$$n = \frac{60 \cdot (1.96^2) \cdot (0.5 \cdot 0.5)}{(0.03^2) \cdot (60-1) + (1.96^2) \cdot (0.5 \cdot 0.5)}$$

n=52, muestra

La muestra final concernió a 56 trabajadores de diferentes áreas de atención relacionados a los usuarios.

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

En la presente investigación se usó la técnica de la encuesta y la entrevista como instrumentos se hará uso de dos cuestionarios.

#### **Técnica**

La técnica son los instrumentos usados por el investigador con la finalidad de conseguir, encausar, proteger y compartir información necesaria en la medida de indicadores, dimensiones y variables, las que puedan ser verificadas o negadas con las hipótesis postuladas (Valderrama y León, 2009). De igual manera la técnica es considerada como instrumento de investigación que registra de forma minuciosa los acontecimientos novedosos para el investigador (Valencia y Pertiaga, 2019).

#### **Instrumento**

Son los medios que usa el investigador para recabar y anotar lo que está indagando ejemplo: Cuestionarios, entrevistas, exámenes, test, pautas, etc. (Contreras, 2010).

Instrumento alude al nivel en que si se aplica varias veces al mismo

individuo u objeto nos dé resultados similares o iguales. (Hernández et al., 2006)

**EL cuestionario:** Es un método con el que se consigue información con claridad y consistencia, que contiene un formato estandarizado de interrogantes y aquí el informador da a conocer su contestación. Es una herramienta necesaria para poder realizar la recolección de información confiable, (Contreras, 2010).

### **Ficha técnica de la Implementación de plataformas digitales**

Nombre: cuestionario sobre la importancia de Implementación de plataformas digitales

Autor: López Aguilar Petronila

Objetivo: Conseguir datos a través de la utilización de indagación al personal que labora en las áreas de atención al usuario.

Significación: Determinar la relación entre Implementación de plataformas digitales y la orientación al usuario

Muestra: 52 colaboradores que brindan atención en las áreas de: Caja, mesa de partes, orientadores, defensoría, certificadores, oficina de catastro, área de informática, unidad registral, secretaria y jefatura elegidos de una población de 60 trabajadores.

Lugar de aplicación: Entidad del sector público Zona Registral, 2021

Forma de aplicación: Directa

Duración de la encuesta: será de 30 minutos

Estructura: Cuenta con 15 preguntas

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, lograrán responder con 5 afirmaciones:

1= Nunca

2= Casi Nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Nivel: Alto, Medio y Bajo

## **Ficha técnica de la variable Orientación al usuario**

- Nombre: cuestionario sobre la importancia de orientación al usuario
- Autor: López Aguilar Petronila
- Objetivo: Conseguir datos a través de la utilización de indagación al personal que labora en las áreas de atención al usuario.
- Significación: Determinar la relación entre Implementación de plataformas digitales y la orientación al usuario
- Muestra: 52 colaboradores que brindan atención en las áreas de: Caja, mesa de partes, orientadores, defensoría, certificadores, oficina de catastro, área de informática, unidad registral, secretaria y jefatura elegidos de una población de 60 trabajadores.
- Lugar de aplicación: Entidad del sector público Zona Registral, 2021
- Forma de aplicación: Directa
- Duración de la encuesta: será de 30 minutos
- Estructura: Cuenta con 20 preguntas
- Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, lograrán responder con 5 afirmaciones:
- 1= Nunca
  - 2= Casi Nunca
  - 3= A veces
  - 4= Casi siempre
  - 5= Siempre
- Nivel: Alto, Medio y Bajo

### **Validez**

Todo instrumento que se usa en la recopilación de datos antes de usarse debe tener dos cualidades fundamentales validez y confiabilidad, uno de los factores que afecta estas cualidades es la improvisación (Paitan et al., 2014)

En este estudio los instrumentos fueron validados por el juicio de tres expertos quienes indicaron que el cuestionario es válido desde la conceptualización de su contenido.

**Tabla 1**

*Validez del contenido mediante juicio de expertos*

N °	Nombre y apellido	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio del experto
1	Prado López Hugo Ricardo	Metodólogo	si	si	si	Aplica
2	Villanueva Porras Jorge Guillermo	Maestro en Gestión Publica	si	si	si	Aplica
3	Salazar Oliva Pedro Luis	Maestro en Gestión Publica	si	si	si	Aplica

### **Confiabilidad**

La confiabilidad indica que el instrumento que se aplica al individuo debe tener la misma estabilidad en los resultados sea este aplicado varias veces la misma persona o cosa (Bernal, 2010).

Para que un instrumento genere confianza tiene que obtenerse resultados firmes y consecuentes (Hernández, Fernández y Batista, 2014).

La confiabilidad se consiguió al aplicarlo mediante una prueba piloto a 10 colaboradores similares a la muestra y mediante la aplicación de la forma de confiabilidad del alfa de Cronbach en el SPSS v25 porque los valores de las variables son politómicos, como escala de Likert.

El alfa de Cronbach es un elemento que obtiene títulos entre 0 y 1, cuando más se aproxima al número 1 la confiabilidad será superior del instrumento usado (Soler y Soler, 2012).

## Tabla 2

*Estadística de la fiabilidad de implantación de plataformas digitales*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	15

## Tabla 3

*Estadística de la fiabilidad de orientación al usuario*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	20

### 3.5. Procedimiento

Después de obtener la validación del cuestionario se emitió una solicitud a la jefatura de la Zona Registral con la finalidad de obtener la autorización y aplicar el instrumento para recabar los datos requeridos, admitida la solicitud se coordinó con los colaboradores de la institución de las diferentes áreas implicadas en la muestra, los cuales se hizo llegar a sus respectivos correos los dos cuestionarios uno conformado por 15 y 20 ítems respectivamente de preguntas cerradas para cada variable; tuvieron un tiempo aproximado de 30 minutos, posterior a recabada la información de las respuestas de los trabajadores se procedió a realizar una base de datos la cual se procesó en el estadístico SPSS-v25 mediante el cual se efectuó el análisis porcentual e inferencial de los datos estadísticos y así se determinó si aplica o no las hipótesis que se planteó.

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

Con la base de datos en programa estadístico SPSS v25, se procedió al análisis de estos datos y para interpretar lo que nos muestra se empleó la estadística descriptiva con el fin de establecer la distribución del porcentaje de la data en niveles por medio de tablas frecuenciales y figuras. Para identificar si los datos tienen una distribución normal y establecer la aplicación de una prueba paramétrica y no paramétrica o Prueba de correlación de Rho Spearman, se realizó la prueba de normalidad constando que los datos no tienen distribución normal por lo cual se utilizó el estadígrafo de Rho Spearman. Así también para medir la inferencia se consideró el nivel de  $p < 0.05$  se procedió a realizar la correlación y comprobar las hipótesis planteadas y determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis nula o la alterna.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Este estudio se ejecutó siguiendo las normas APA séptima edición, principios y guía de ofrecida por la universidad. así mismo el respeto y privacidad de datos a los participantes quienes voluntariamente participaron, la información que se recopiló, se analizó y se resguardó y solo los resultados son mostrados en la investigación sin fines de lucro, los participantes fueron informados del tema materia de estudio. No se trasgredió la autoría se realizó las citaciones de forma correcta evitando el plagio o copia de los estudio o trabajos de los autores usados en las referencias.

#### IV. RESULTADOS:

Después de levantar la indagación como resultado de los instrumentos desarrollados y haber obtenido su validez y confiabilidad, se aplicó el análisis de frecuencia de las variables y sus Dimensiones por niveles y rangos se obtuvo el subsiguiente resultado:

#### Resultados Descriptivos

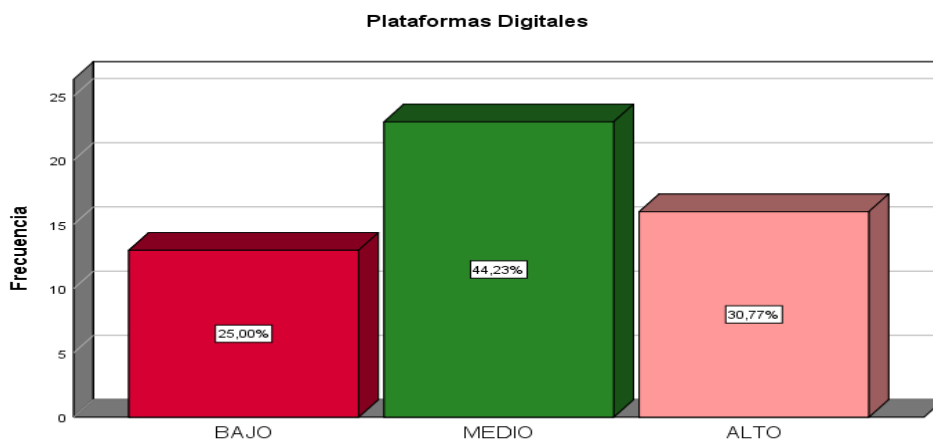
**Tabla 4**

*Nivel de la variable implementación de plataformas digitales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	13	25,0	25,0	25,0
	MEDIO	23	44,2	44,2	69,2
	ALTO	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Figura 1**

*Nivel de la variable Implementación de plataformas digitales*



La Tabla 4 y Figura 1 muestra que, del 100 % de encuestados el 44.23 % consideran que la Implementación de plataformas digitales tiene un nivel de importancia medio, así mismo un 30.77 % considera un nivel alto, y el 25.00 % lo consideran en nivel bajo. Lo que nos indica que implementación de plataformas digitales en la institución es una propuesta en proceso aceptable.

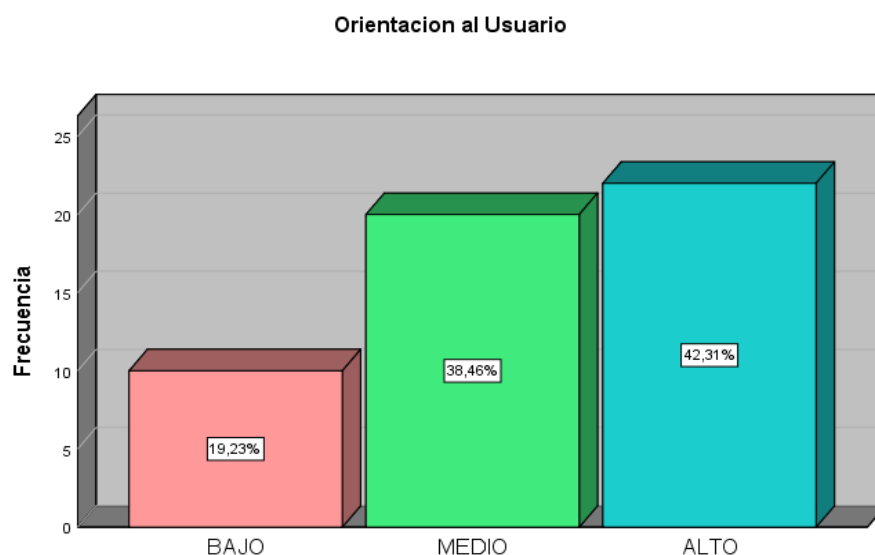
**Tabla 5**

*Nivel de la variable orientación al usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	19,2	19,2	19,2
	MEDIO	20	38,5	38,5	57,7
	ALTO	22	42,3	42,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Nivel de la variable orientación al usuario*



La Tabla 5 Figura 2 muestra que, del 100 % de encuestados el 42.31 % consideran que la orientación al usuario tiene un nivel de importancia alto, así mismo un 38.46 % consideran que tiene un nivel medio de importancia y un 19.23 % lo consideran en nivel bajo, lo que nos indica que los trabajadores se encuentran capacitados para brindar orientación requerida al usuario en línea que usan las plataformas digitales implementadas en la institución.



**Tabla 6**

*Nivel de la dimensión acceso a Internet*

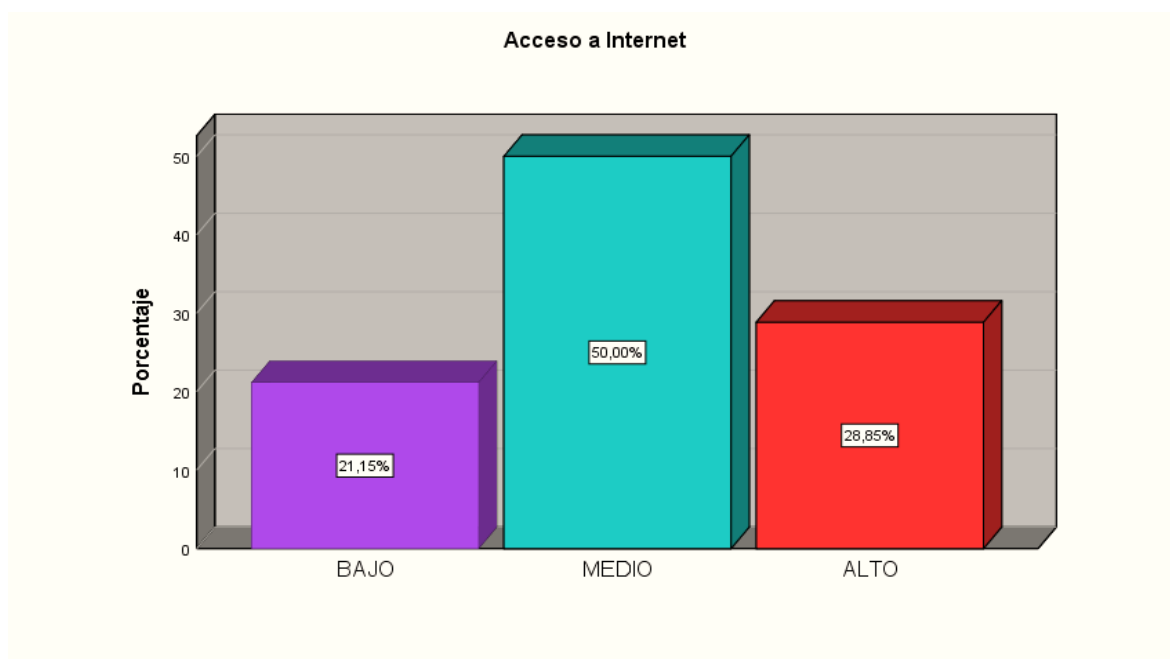
---

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	21,2	21,2
	MEDIO	26	50,0	71,2
	ALTO	15	28,8	100,0
	Total	52	100,0	

---

**Figura 3**

*Nivel de la dimensión acceso a Internet*



La Tabla 6 Figura 3 muestra, que del 100 % de encuestados el 50.00 % consideran el Acceso a Internet por parte de los usuarios tiene un nivel de importancia medio, como también un 28.25 % consideran un nivel alto, y un 21.15 % lo consideran en nivel bajo, lo que nos indica que tener un acceso y más aún buena calidad de servicio de Internet aún está en procesos para los usuarios.

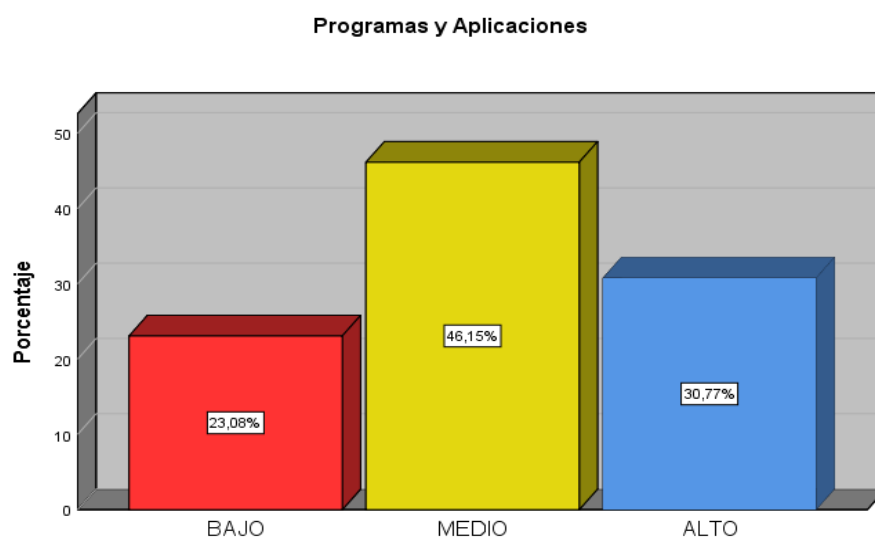
**Tabla 7**

*Nivel de la dimensión programas y aplicaciones web*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	23,1	23,1	23,1
	MEDIO	24	46,2	46,2	69,2
	ALTO	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Nivel de la dimensión programas y aplicaciones web*



La Tabla 7 y Figura 4 muestra, que del 100 % de encuestados el 46.15 % consideran que los Programas y aplicaciones web tienen una importancia de nivel medio o así mismo un 30.77 % consideran en nivel alto, por último, un 23.08 % consideran un nivel bajo de importancia, lo que nos indica que el acceso a los programas y aplicaciones en la Institución se encuentra aún en proceso de aceptación.

**Tabla 8**

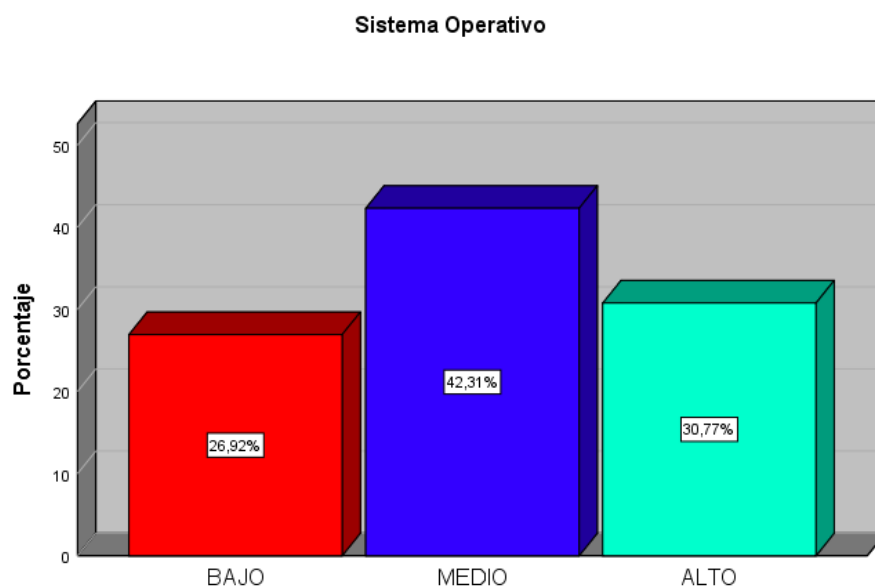
*Nivel de la dimensión Sistemas Operativos*

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	14	26,9	26,9	26,9
	MEDIO	22	42,3	42,3	69,2
	ALTO	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Dimensión Sistemas Operativos*



La Tabla 8 y Figura 5 indica, que del 100 % de los encuestados el 42.31 % consideran que el sistema operativo tiene una importancia de nivel medio, así también un 30.77 % en nivel alto, por último, un 26.92 % un nivel bajo, lo que nos indica que un porcentaje considerable están de acuerdo con el Sistema Operativo que cuenta la empresa.

## Resultados inferenciales

### Prueba de Hipótesis general.

Se realizó la contrastación de los objetivos planteados, se determinó como resultado la relación existente entre las variables de estudio.

Ho: No existe relación entre plataformas digitales y orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021.

H1: Existe relación entre plataformas digitales y orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021

Regla de decisión:

p - valor (sig.) < 0,05 rechazar hipótesis nula, aceptar hipótesis alterna.

p - valor (sig.) >0,05 aceptar hipótesis nula, rechazar hipótesis alterna.

**Tabla 9**

*Correlación plataformas digitales y orientación al usuario*

			Orientación al Usuario	Plataformas Digitales
Rho de Spearman	Orientación al Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,363**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	52	52
	Plataformas Digitales	Coefficiente de correlación	,363**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	52	52

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

Como se aprecia en la tabla 9 el coeficiente Rho Spearman en relación a la implementación de plataformas digitales y orientación al usuario, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de es de 363\*\* y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor a 0.005, (p-valor 0.008) esto indica que, existe una relación entre las variables, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

## Prueba de Hipótesis Específicas

**Tabla 10**

*Correlación de las variables orientación al usuario y acceso a Internet*

			Orientación al Usuario	Acceso a Internet
Rho de Spearman	Orientación al Usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,332*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	52	52
	Acceso a Internet	Coeficiente de correlación	,332*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	52	52

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De realizado el análisis estadístico se obtiene lo que nos muestra la tabla 10 coeficiente Rho Spearman entre la Orientación al usuario y Acceso a Internet, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de es de 332\*\* evidenciando una correlación positiva baja. Así mismo el nivel de significancia es menor a 0.05, ( $p = \text{valor } 0.016$ ), esto indica que existe una relación entre las variables, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 11***Correlación de la dimensión programas y aplicaciones Web -orientación al usuario*

			Orientación al Usuario	Programas y Aplicaciones web
Rho de Spearman	Orientación al Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,375**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	52	52
	Programas y Aplicaciones web	Coefficiente de correlación	,375**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	52	52

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

En la tabla 11 se observa que el coeficiente de Rho Spearman dió como resultado 375\*\* como valor del coeficiente de Rho Spearman lo cual demuestra que hay una correlación positiva baja entre la orientación al usuario y el acceso a Internet. Así mismo El valor de significancia es menor a 0.05, (p-valor 0.006) esto indica, que existe una relación entre las variables, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna(H1).

**Tabla 12***Correlación la dimensión Sistemas Operativos y orientación al usuario*

			Orientación al Usuario	Sistema Operativo
Rho de Spearman	Orientación al Usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,352*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	52	52
	Sistema Operativo	Coeficiente de correlación	,352*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	52	52

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se aprecia en la tabla 12 el coeficiente Rho Spearman en relación a la orientación al usuario y Sistema Operativo, se obtuvo un coeficiente de correlación de 352\* y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor a 0.05, (p-valor 0.011) esto indica que existe una relación entre las variables, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

## V. DISCUSIÓN

Determinada la relación existente de la hipótesis general implementación de plataformas digitales y orientación al usuario, de los hallazgos encontrados podemos evidenciar que los resultados demostraron un coeficiente Rho Spearman de 363\*\* por lo que podemos decir que existe una correlación positiva baja, el nivel de significancia es menor a 0.05, (p-valor 0.008) esto indica que existe una relación entre las variables, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Así también analizando los resultados descriptivos de la variable implementación plataformas digitales se evidencia el nivel medio considerado como el de más importancia con un 44.23 % mientras tanto la variable orientación al usuario alcanzó un nivel alto 43.31 % considerado por los encuestados como más importante, con lo que podemos evidenciar que los trabajadores están capacitados para orientar a los usuarios en los tramites de servicios en línea, pero el acceso por parte de los usuarios a las plataformas se encuentra en proceso de adaptación por lo que la institución debe seguir con la capacitación y difusión a fin de masificar su uso. Los resultados obtenidos de la relación de las variables; guardan relación con la investigación realizada por Salvador et al. (2020), en el aspecto de importancia de implementación y orientación de plataformas digitales, quienes afirman que la transformación digital en la administración pública se compone de un sin número de actos orientados a una mejor modernización digital y su implicancia en los procesos de políticas y la comunicación, información, interacción con los ciudadanos a fin de satisfacer sus necesidades, pero que para su mejor aprovechamiento se debe realizar acciones de infoalfabetización a los ciudadanos y los empleados públicos a razón de impulsar el acceso y participación. como entendemos en esta investigación los resultados de asemejan a los del estudio realizado ya que si bien es importante que las instituciones estén a la vanguardia de la tecnología implementando plataformas tecnológicas para los servicios que brindan pero, se debería buscar que sean dirigidos a toda la población o usuarios, pero para lograr ello aún está en proceso, debido a que no todos cuentan con acceso a internet, con dispositivos o equipos sofisticados sobre todos los que viven en zonas rurales, etc. De la



misma forma los resultados de esta investigación encuentran similitud con la realizada por Cenamor et al. (2019), quienes del análisis observación y aplicación de encuesta a 230 pymes arrojaron resultados, que la capacidad de la plataforma digital posee un efecto positivo indirecto en el rendimiento de las pymes por medio de la capacidad de la red. Así mismo en su estudio revelan que el uso y exploración median negativa y positivamente esta relación. Como también lo enfatiza Kniazieva (2021), en el marco y resultados de su investigación implementación de los servicios digitales en medio de las restricciones sanitarias, quien manifiesta es sus resultados que en la el área de economía y desarrollo institucional aún existen irregularidades en la implementación y acceso de los servicios digitales, así como la seguridad publica digital aun no es confiable para los usuarios. su estudio se asemeja a los resultados de esta investigación en relación a que no todos los usuarios están de acuerdo o no se encuentran capacitados para el uso de las plataformas y aplicaciones, así como no consideran confiables el uso de estas.

En cambio, los resultados se relacionan y difieren medianamente con el estudio realizado por Cañar, (2020) de los resultados encontraron que las plataformas forman un procedimiento que ayuda a mejorar la enseñanza en los estudiantes facilitando instrumentos de contenido y materiales constructivos y estrategias del aprendizaje en línea por tanto son el proceso más idóneo para mejorar el aprendizaje, por tanto, la educación requiere de la constante implementación de estas herramientas. De la misma significancia los resultados se relacionan y difieren medianamente con el estudio de Ladbrook (2014), una plataforma digital interactiva para la lectura donde se calculó un coeficiente alfa de Cronbach para la confiabilidad de la congruencia intrínseca para las primeras 15 escalas tipo Likert. El resultado fue ( $\alpha = .803$ ) con una media de escala de 58.57 (7.56).considerado y (.8) y excelente, hubo un 100% de acuerdo en la categoría y asignaciones, así mismo los resultados muestran que el uso de una plataforma digital es interactiva con características de redes sociales para escribir y leer resúmenes de libros, aumentó el conocimiento de los títulos, aumentó la motivación para la lectura, desarrolló un repositorio de títulos para su uso en el primer año de enseñanza, y demostró cómo se puede utilizar con éxito una plataforma digital en las escuelas. Además, el 90% considera la plataforma

útil para la lectura. Esto indica que la propuesta implementada tiene una fuerte aceptación. Si bien los resultados de su estudio no guardan la misma relación con el de la investigación propuesta, concuerdo con su resultado ya que su estudio estuvo dirigido a una población donde la tecnología es muy necesaria para el proceso de aprendizaje en el sector de la educación.

Analizando los resultados de la relación que existe de la Dimensión Acceso a Internet de la variable Implementación de plataformas digitales y la variable orientación al usuario, se determinó que existe relación positiva baja con un coeficiente de correlación de es de 332\*\* y nivel de significancia es menor a 0.05, ( $p$ =valor 0.016), esto indica que existe una relación entre las variables, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, también en su análisis descriptivo se muestra el acceso al Internet en un nivel medio preferente de 50 %, lo que indica que el uso de Internet para los usuarios no es de fácil acceso más un de buena calidad, estos resultados se asemejan a los que nos refiere Cervino y Angulo (2020), en el ámbito de su estudio vivencias construidas mediante la tecnología procedimientos de información y comunicación en medio de la pandemia, quienes concluyen que para la construcción de nuevos espacios sociales y estar a la vanguardia se necesita de la innovación tecnológica y del Internet. Así mismo se asemeja a los estudios realizados por Graves (2021), donde el objetivo de su investigación fue analizar el acceso y las barreras a la tecnología y la prestación de Internet red ("banda ancha") entre los jóvenes de zonas rurales y urbanas. de sus resultados entre los distritos que respondieron, el 64,2% ( $n = 172$ ) eran rurales y el 35,8% ( $n = 96$ ) eran urbanos. Los que indico que los distritos rurales tienen significativamente menos estudiantes con acceso a un dispositivo habilitado para Internet adecuado para el aprendizaje en línea (80.0% vs 90.1%,  $P < .01$ ). lo que quiere decir que los alumnos de zonas rurales hacen varios desafíos para tener acceso a internet. Además, se relaciona con el estudio realizado por Nguyen (2021), quien evaluó la falta de disponibilidad de Internet para que los niños aprendan en línea durante la pandemia afecta el bienestar psicológico de los padres donde se encontró hallazgos de 40,37, 47,22, 43,68 y 46,90 puntos porcentuales de padres que no tienen Internet para que sus hijos estudien en

línea, por lo que sugieren ampliación de ayudas para comunidades afectadas de manera desproporcionada.

De los resultados, para determinar de qué manera se relaciona la implementación de programas y aplicaciones dimensión de la variable implementación de plataformas digitales y la variable orientación al usuario, de los resultados usando la estadística inferencial correlacional se consiguió una correlación positiva baja con un nivel de 375\*\* así mismo se aprecia la significancia correlacional bilateral menor a 0.05 ( $p=$  valor 0.016) rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Demostrando de esta manera la existencia de una correlación entre los programas y aplicaciones en línea y orientación al usuario. Así mismo se señala en los resultados obtenidos en la descripción un 46.15 % de los encuestados consideran que los programas y aplicaciones web tienen una importancia de nivel medio, lo que nos indica que el acceso a los programas y aplicaciones en la Institución aún se encuentra en proceso de aceptación. Este resultado se coteja con los estudios realizados Nooren et al. (2018), en su estudio analizaron los casos de las plataformas Apple, Netflix, facebook y otros programas concluyendo que antes de verlas como una condición exclusiva para implementarlas se debe tomar más importancia a las características implícitas de estas ya que están en proceso de aprendizaje y su es cada vez frecuente y de interés público. Como se aprecia en la investigación las aplicaciones si bien son más necesarias en nuestra vida diaria; las instituciones públicas deben tomar en cuenta al tipo de usuarios a los que se ofrece, como es el caso de nuestro estudio que de los resultados el uso de los programas y aplicaciones aun para los usuarios está en proceso de aceptación. Por otro lado, de forma más significativa los resultados difieren con Galarza (2021), en cuanto a los resultados de su estudio halló que hay una relación positiva muy alta de  $= 0,815$ , entre el uso de los programas y aplicaciones como herramientas virtuales en la satisfacción laboral de los docentes, cuanto mejor sea el uso de las herramientas virtuales mayor será la satisfacción laboral del docente. En su estudio estoy de acuerdo con el resultado ya que en el sistema educativo debido al sistema de emergencia sanitaria si es de suma importancia el uso de las aplicaciones para mejorar el desempeño de

los docentes, aunque tendríamos que tomar en cuenta al mismo tiempo la calidad de conexión a internet y otros requisitos. También los resultados se asemejan con el estudio realizado por Cuenca et al. (2020), metamorfosis digital de las oficinas de relaciones públicas de España, los cual señalan en sus resultados que el 75% de estas agencias se encuentran en nivel progresista de transformación digital, el 80% poseen una perspectiva integral de comunicación, como podemos evidenciar en este estudio como el realizado las aplicaciones y programas estas en proceso debido a que estas están dirigidas a todos los ciudadanos pero no todos se encuentran capacitados para usarlos de forma efectiva.

Del análisis al objetivo 3 determinar la relación entre los sistemas Operativos dimensión de la variable implementación de Plataformas Digitales y la variable orientación al usuario, se pudo evidenciar usando la estadística inferencial correlacional donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 352\* positiva baja así mismo se aprecia la significancia correlacional bilateral menor a 0.05 lo cual nos indica que existe una relación entre variables aceptando la hipótesis alterna. Así mismo señalan los resultados descriptivos donde el sistema operativo Windows tiene un 42.31% de nivel medio de importancia, lo cual nos demuestra la importancia de los sistemas operativos ya que por medio de los cuales se permite el manejo efectivo de los recursos de una computadora. Este resultado se coteja con lo investigado por Pointan (2014), donde describe los diferentes Sistemas Operativos físico virtual y web, y enfatiza que El sistema Operativo es pieza fundamental para efectuar proyectos, labores en línea y recomienda que para mejor beneficio las empresas y personas que realizan trabajo de oficina deberían usar el Sistema Operativo web.

## VI. CONCLUSIONES

1. De los resultados del objetivo general propuesto muestran la existencia de una relación entre la implementación de plataformas digitales y orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021. A través del análisis estadístico del coeficiente Rho Spearman alcanzando 363\*\* correlación positiva baja y un nivel de significancia menor a 0.05, (p-valor 0.008), por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
2. De conformidad al objetivo específico 1 determinar la relación que existe entre el acceso a la Implementación de Internet y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021 se logró demostrar el valor del coeficiente Rho Spearman que equivale a 332\*\* correlación positiva baja y un nivel de significancia menor a 0.05, por tanto, indica que existe una relación entre variables y rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna
3. De los resultados del objetivo específico 2 Determinar la relación entre a la implementación de Programas y Aplicaciones web y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021. A través del análisis estadístico del coeficiente Rho Spearman alcanzó 375\*\* correlación positiva media y un nivel de significancia menor a 0.05 por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.
4. Conforme al objetivo específico 3 determinar la relación que existe entre el Sistema Operativo y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021 se logró demostrar el valor del coeficiente Rho Spearman equivale a 352\*\* correlación positiva media y un nivel de significancia  $p= 0.011$  menor a 0.05 por tanto indica que existe una relación entre variables rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna

## VII. RECOMENDACIONES

Después del análisis de los resultados y en consecuencia de las conclusiones a las que se llegó, se plantea las subsecuentes recomendaciones:

1. A las Instituciones antes de ofrecer múltiples plataformas y aplicaciones de servicios a los usuarios deben evaluar políticas y estrategias donde todos puedan tener acceso, así mismo evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de estos servicios antes de decidir estar a la vanguardia de la tecnología. Si bien esto beneficia y mantiene la interacción entre el usuario y la institución, para un gran porcentaje de la población la tecnología aun es un reto, más aún si son usuarios de zonas rurales donde el acceso a Internet es deficiente.
2. A los trabajadores de la Institución, ya que los resultados obtenidos en análisis descriptivo, nos indica que el acceso a los programas y aplicaciones en línea se encuentra en proceso de desarrollo y aceptación, por lo que se recomienda continuar con capacitación y riguroso acompañamiento a los usuarios que requieren de los servicios en línea, a fin de masificar su uso.
3. A la Institución y área de Informática, implementar salas de chat interactivo en el uso de las plataformas y considerar a un futuro habilitar espacios interactivos con acceso a internet para los usuarios.
4. Para los usuarios a fin de cuidar su salud se recomienda el uso de las plataformas digitales implementas por la institución, así mismo contar con una conectividad que les permita realizar sus trámites en línea y de manera eficiente.
5. A los posteriores Indagadores, repotenciar el estudio de las variables, con la finalidad de mostrar los rendimientos y alcances de su acogida de forma objetiva, ejecutando anticipadamente una diagnosis de la situación lo que permitirá a las instituciones encontrar los aspectos que necesite repotenciar o fijar su atención para mejor satisfacción del cliente.

## REFERENCIAS:

- Allen, J., and N. Flores. (2013). The Role of Government in the Internet. Analysis Mason *Final report for the Dutch Ministry of Economic Affairs*. Ref: 35894-162. [www.analysismason.com](http://www.analysismason.com)
- Allport, G.W. (1937). *Personality: A psychological interpretation*. New York: Holt. <https://psycnet.apa.org/record/1938-01964-000>
- Arias F. (2006). *Introducción a la metodología científica*. Premio Nacional 2006. (5a ed.). Episteme.
- Arredondo, V., & López, M. (2021). Transformación digital a causa del Covid 19 en Colombia. <https://hdl.handle.net/10983/25631>
- Avalos, A. S., Calvo, G., Cazorla, L., Gamboa, P., Rizzardi, S., Solari, F., & Lavandeira, F. V. (2020). Uso de APPs en el aula. *Reflexión Acad en Diseño y Comun*, 43, 119-23. [https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/publicacionesdc/archivos/816\\_libro.pdf#page=119](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/archivos/816_libro.pdf#page=119)
- Baca, G. (2014). *Metodología de la Investigación* (Primera Edición ed.). México: Grupo Editora Patria S: A
- Behar D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación Editorial Shalom*
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3era edición). Colombia. Editorial Person Educación.
- Bernal, M. M. (2015). Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente. <http://hdl.handle.net/10654/6332>
- Berio z., Rodrigues, A.C., Gomes, R.G, (2019). *plataformas, plataformação e ecossistemas de software nas bases de dados acadêmicas: aspectos conceituais. organização do conhecimento responsável*. [https://livroaberto.ufpa.br/jspui/bitstream/prefix/632/1/CapitulodeLivro\\_PlataformasPlataformizacaoEcossistemas.pdf](https://livroaberto.ufpa.br/jspui/bitstream/prefix/632/1/CapitulodeLivro_PlataformasPlataformizacaoEcossistemas.pdf)
- Bertram D. (2008). Likert Scales... are the meaning of life. Topic report: <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>
- Bobadilla M., Zavala F., Ramirez E., Gonzales J., Mendoza A., Mormontoy W.,

- Bonina, N. (2020). Legal Tech y Covid-19: Hacia la nueva normalidad del Derecho. *Portal jurídico de Thomson Reuters*. <https://www.thomsonre>
- Brito J. (2017). *Desarrollo de un sistema para la gestión y control integral del proceso de hospedaje del Hotel Howard de la ciudad de Guayaquil*.
- Canals, A., & Hülskamp, I. Plataformas digitales: fundamentos y una propuesta de clasificación. DOI: <https://doi.org/10.7238/o.n14.2012>
- Cañar- A. M., (2021). Andrango-Toaquiza, M. F., & Muso-Lema, E. O. (2021). La educación del futuro mediante plataformas virtuales. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), 1208-1225. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i1.1772>
- Cárdenas, W. (2020). *Influencia de la estrategia de customer relationship management en la fidelización de los clientes de la empresa Delicias Peruanas PyC de San Borja 2020*.
- Casado C. (2018). Diseño de una plataforma web de orientación laboral accesible para personas con discapacidad. URI: <http://hdl.handle.net/11181/5550>
- Cenamor, J., Parida, V., & Wincent, J. (2019). How entrepreneurial SMEs compete through digital platforms: The roles of digital platform capability, network capability and ambidexterity. *Journal of Business Research*, 100, 196-206. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.03.035>
- Cerbino, M., & Moncayo, N. A. (2020). La construcción social de plataformas digitales y la experiencia de la vida cotidiana ¿cómo funcionan los objetos técnicos en época de confinamiento social? Chasqui: *Revista Latinoamericana de Comunicación*, (143), 295-314. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7716048>
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* Editorial Teseo.
- Contador, J. C.; Meireles, M. (2001), Análise da competitividade por campos y armas da competição. In: XXV ENANPAD, 25, 2001, Campinas, Anais. [file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-MetodologiaParaAnaliseEAmpliacaoDaCompetitividadeE-4012968%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-MetodologiaParaAnaliseEAmpliacaoDaCompetitividadeE-4012968%20(1).pdf)
- Contreras, S. (2010). *Metodología de la Científica y Sistémica para la Toma de Decisiones*. Universidad Trujillo.
- Cordero, Z. R. V. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las



- realidades con evidencia científica. *Revista educación*, 33(1), 155-165.
- Crovetto M., & Yupanqui, L. *La transformación digital de la Aduana peruana y sus consecuencias en el proceso de despacho aduanero de importación de las agencias de aduanas de Lima y Callao durante el periodo Julio 2018-Julio 2020* <http://hdl.handle.net/10757/655468>
- Cuenca f., Mantilla K., Compte M. (2020). Transformación digital de las agencias de Relaciones Públicas y Comunicación españolas. *El profesional de la información*, v. 29, n. 3, e290310. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may>
- Cuenca, C., (2020). La contratación a través de plataformas intermediarias en línea, DOI: <https://doi.org/10.20318/cdt.2020.5612>
- Cusumano, M. A., Gawer, A., & Yoffie, D. B. (2019). *The business of platforms: Strategy in the age of digital competition, innovation, and power*. New York: Harper Business. [https://antonzitz.com/wp-content/uploads/2020/07/The-Business-of-Platforms\\_f.pdf](https://antonzitz.com/wp-content/uploads/2020/07/The-Business-of-Platforms_f.pdf)
- Faggini, M., Cosimato, S., Nota, F. D., & Nota, G. (2019). Pursuing Sustainability for Healthcare through Digital Platforms. *Sustainability*, 11(1), 165.
- Galarza, W. H. (2021). *Las herramientas virtuales y la satisfacción laboral docente en tiempo de pandemia de la IEE Ricardo Bentín, Rímac*, 2020.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/64309>
- Gawer, A., Cusumano, M. A., & Yoffie, D. B. (2019). El negocio de las plataformas. *Harvard Deusto business review*, (295), 6-12.
- Gnangnon, S. (2019). The Internet's impact on trademark applications. *Economic Affairs*, 39(2), 216–231. <https://doi.org/10.1111/ecaf.12348>
- Gómez, L., & Pérez, E. (2017). Propuesta de un modelo de gestión para PYMEs, centrado en la mejora continua. *Síntesis tecnológica*, 3(2), 59-67. <file:///C:/Users/Admin/Desktop/20-20continua%20articulo>.
- Graves, J., Abshire, D., Amiri, S., & Mackelprang, J. (2021). Disparities in Technology and Broadband Internet Access Across Rurality: Implications for Health and Education. *Family & Community Health*, 44(4), 257–265. <https://doi.org/10.1097/FCH.0000000000000306>
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, N. P. (2014). *etodología de la investigación*. (6ta edición). México. Editorial McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Hernández, Y., Font, M., & Benítez, M. Á. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590-602.

<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>  
<https://doi.org/10.15407/scine17.01.042>

<https://www.ceupe.com/blog/orientacion-al-cliente.html>

<https://www.thomsonreuters.com.ar/content/dam/openweb/documents/pdf/arg/white-paper/legal-tech-y-covid-tr.pdf>

Jun, W., Nasir, MH, Yousaf, Z., Khattak, A., Yasir, M., Javed, A. y Shirazi, SH (2021), Rendimiento de innovación en economía digital: capacidad de plataforma digital, ¿capacidad de improvisación y la preparación organizacional realmente importan?, *Revista Europea de Gestión de la Innovación*, vol. número de impresión antes de la impresión. <https://doi.org/10.1108/EJIM-10-2020-0422>.

Kim, S. C., & Seo, Y. W. (2020). A Study on the Effects of Digital Platform Capabilities and Customer Orientation of Financial Institutions on Service Innovation Behavior. *Journal of Digital Convergence*, 18(10), 207-217.

Kniazieva, O. (2021). Digital Development of economy and society under influence of COVID-19. *Science and Innovation*, 42-53.

Ladbrook, J. (2014). An Interactive Digital Platform for Preservice Secondary English Teachers' Reading: First Iteration Findings. *Australasian Journal of Educational Technology*, 30(5), 533–546.

León, A. M., Rivera, D. N., & Nariño, A. H. (2009). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. *Eídos*, (2), 65-72.  
*file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-AplicacionDeLaMejoraDeProcesosEnLaEmpresalImplement-6726414.pdf*

Llanes, M., Salvador, Y., Suárez, M., Solórzano, R. (2020). Cuarta revolución industrial y administración pública de América Latina y el Caribe. *Ciencias Holguín*, 26(3), 78-92.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181563834007>

Madrid, V. (2021). Diseño e implementación de un Plan de Orientación al Cliente para impulsar el uso de los canales electrónicos y digitales y la mejora de

- la satisfacción del cliente de Caja Piura–Oficina Especial Libertad.
- Maldonado, E. (2019). *Uso de la plataforma virtual Moddle y su influencia en el aprendizaje significativo en el área de Tecnología e Informática de alumnos del curso octavo del Colegio Educativo Técnico Industrial del Municipio de Garagoa-Boyacá año 2018*
- Martínez Polo, J. (2020). *Confianza y reputación online en los usuarios de plataformas digitales colaborativas de acceso compartido y bajo demanda*.  
<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/4441/Tesis.pdf?sequence=1>
- Mateu, C., Campillo, C., González, R., & Gómez, O. (2010). La empatía psicoterapéutica y su evaluación: una revisión. *Revista De Psicopatología Y Psicología Clínica*, 15(1), 1–18.  
<https://doi.org/10.5944/rppc.vol.15.num.1.2010.4081>
- Medina A. (2009). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. doi:  
<https://doi.org/10.29019/eidos.v0i2.62>
- Mendoza, S., & Mucha, L. (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica*. San Marcos.
- Monje C., (2011). *Metodología de la Investigación Científica Cualitativa y Cuantitativa*. Universidad Colombiana.
- Muñoz, R. A., Muñiz, L. D., & Parrales, M. L. (2021). Plataformas virtuales: las apps como estrategia en el emprendimiento no tradicional. *Revista Publicando*, 8(31), 207-224. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2245>
- Naty, L. (2004). *Sistemas operativos*. Instituto Tecnológico Superior de Acayucan.
- Nguyen, M. (2021). Internet access for children's online schooling during the COVID-19 pandemic and parental mental health. <https://mpra.ub.uni-muenchen>.
- Nick Srnicek (2017), "Capitalismo de plataformas" (p. 55.DOI: 10.14409/pampa.2019.20. e0015
- Nooren, P., van Gorp, N., van Eijk, N., & Fathaigh, R. Ó. (2018). Should we regulate digital platforms? A new framework for evaluating policy options. *Policy & Internet*, 10(3), 264-301.

- Paitán, H. Ñ., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., & Paucar, A. V. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Paunov, C., & Rollo, V. (2016). ¿Has the Internet fostered inclusive innovation in the developing world? *World Development*, 78, 587 – 609. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2015.10.029>
- Perpiya R., Cid P. (2017). Perfil del comportamiento de los millennials guayaquileños sobre el uso de los medios digitales de pago para el consumo de bienes y servicios. *Revista Española de Documentación* <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54345>
- Poitán S. (2014). *Sistema Operativo web, comparación con entornos físicos y virtuales, y su funcionamiento e impacto en las organizaciones*. Universidad San Carlos de Guatemala.
- Proyecto APEC: CPLG 02(2018) Política de competencia para regulación de plataformas en línea en la región Asia Pacífico, producido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
- Quispe Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas-2015*.
- Ramírez, K. A., & Álvaro, V., (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: *Un estudio exploratorio*. *Intangible Capital*, 13(2), 479-497.
- Rodriguez M. (2019). *Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro Comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, año 2018*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13114>
- Roel, S. (1996). Estrategias para un gobierno competitivo. Monterrey Nuevo León. México. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852307085737>
- Salcedo, J. L. (2016). *Desarrollo De Un Sistema Web Para Mejorar El Proceso Operativo Producto–Cliente En El Área De Logística De La Courier Docai SAC*.
- Salvador, Y., Llanes, M. y Suárez, M. A. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590-

602 <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/573/1635>

- Scasserra, S. Partenio F. (2020) Precarización del trabajo y estrategias administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590-602.
- Sergio G. (2012). *Metodología de la Investigación*. (1ra edición). Editorial Eugenia Buendía López
- Stallings, W. (2005). *Operating systems: theorie, ontwerp en praktijk*. Pearson Education. <http://rossano.pro.br/fatec/cursos/soi/Linux.pdf>
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación (4ta edición). Editorial Limusa S.A.
- Titchener, E. (1909). *Experimental psychology of the thought processes*. New York: Macmillan.
- Valencia, J., y Pertiaga, M. (2019), *Estrategia didáctica para la enseñanza de números ancestrales a los niños y niñas del centro educativo San José Robles, municipio Olaya Herrera-Nariño*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/26052>
- Vargas, A., & Villalobos, G. (2018). El uso de plataformas virtuales y su impacto en el proceso de aprendizaje en las asignaturas de las carreras de Criminología y Ciencias Policiales, de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 20-39. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-1.2>
- Vargas, Z. (2009), La Investigación Aplicada: Una Forma de Conocer /as Realidades con Evidencia Científica"- *Revista Educación*, vol.33
- Venerom, F. (2021). De la pandemia a la infodemia: El virus de la infoxicacion. *Revista Mexicana De Ciencias Políticas y Sociales*, 66(242), 293-312. doi: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2021.242.79330>
- Verdecia E., Silvia E., Gargiulo, S., Ponz, M., Scorians, EVermet, M., & Wenk, N. (2015). Tecnologías de la información y las comunicaciones en educación. Logros actuales y proyección hacia el futuro. *Revista Cubana de Educación Superior*, 34(2), 4-17.
- Zubiria, M., (2021) The digital platforms of electronic banking. A survey with

peruvian users on service quality, satisfaction and customer engagement behaviour - *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2021 (E40), pp. 64-77

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de Consistencia

#### TÍTULO: Implementación de Plataformas Digitales y Orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES							
			VARIABLE 1: IMPLEMENTACION DE PLATAFORMAS DIGITALES							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos			
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre la Implementación de Plataformas Digitales y Orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> PE1: ¿De qué manera se relaciona el acceso Internet en la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021?</p> <p>PE2: ¿De qué manera se relaciona los programas y aplicaciones web y la orientación al usuario en los trabajadores en una Zona Registral, 2021?</p> <p>PE3: ¿De qué manera se relacionan los Sistemas Operativos y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre la Implementación de Plataformas Digitales y Orientación al Usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> OE1: Determinar la relación que existe entre el acceso a la Implementación de Internet y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre los Programas y Aplicaciones web y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021.</p> <p>OE3: Determinar la relación que existe entre los Sistemas Operativos y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La Implementación de Plataformas Digitales se relaciona directa y significativamente en la Orientación al Usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b> HE1: Existe relación directa y significativa entre el acceso a Internet y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021.</p> <p>HE2: Existe relación directa y significativa entre los Programas y Aplicaciones web y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021.</p> <p>HE3: Existe relación directa y significativa entre los Sistemas Operativos y la orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral,2021.</p>	Acceso a Internet	acceso	1,2, y 3	1 = Nunca	Alto			
				Calidad de banda		2 = Casi Nunca	Medio			
			Programas y Aplicaciones web	Sunarp te escucha	4,5,6,7,8,9, y 10,11,12,13	3 = A Veces	Medio			
				Servicio de publicidad en línea		4 = Casi Siempre				
				Sunarp te capacita		5 = Siempre				
				Emprende SACS						
				Sunarp Protege						
			Sistemas Operativos	Windows	14 y 15					
			VARIABLE 2: ORIENTACION AL USUARIO							
						Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Empatía y sensibilidad del equipo humano	Amabilidad	1, 2, 3, 4, 5,6 y 7	1 = Nunca	Alto			
				Confianza		2 = Casi Nunca	Medio			
				Seguridad			Bajo			
				Receptivo						
				Compromiso						

				Calidad de atención		3 = A Veces
			Gestión por procesos	Tramites	8,9,10, y 11	4 = Casi Siempre
				Consultas		
				Pagos		
			Mejora continua	Revisar	12,13, 14,15 y 16	5 = Siempre
			Gestión de la satisfacción	Queja	17,18, 19 y 20	
						Reclamo

TIPO Y DISEÑO DE	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<b>Enfoque de Investigación: Cuantitativo</b>	Población: está constituida por la población de los trabadores de la institución de las áreas relacionadas atención al usuario: 60 colaboradores	<b>TÉCNICA:</b>	Entrevista Encuesta Observación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: Juicio de expertos</li> <li>Para la confiabilidad de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: ALFA CRONBACH</li> </ul>
<b>Tipo de la Investigación: Básica</b>	Muestra: 56	<b>INSTRUMENTO:</b>	Cuestionario	
<b>Diseño: No Experimental Nivel de Investigación: Correlacional - Descriptivo</b>	$n_o = \frac{N Z^2 \sigma^2}{(N-1)E^2 + Z^2 \sigma^2}$	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)	
<b>Corte de Investigación: Transversal o transaccional</b>		<b>TIPO:</b>	Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)	



## Anexo 2: Operacionalización de Variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	
Implementación de plataformas digitales	Muñoz et al. (2021). Las plataformas digitales son sitios en internet que se desarrollan por medio de diversos programas y aplicaciones, cuyo contenido se ejecuta en un determinado sistema operativo estas se pueden realizar en un mismo ambiente por lo cual los usuarios no necesitan mantenerse en un lugar definido sino solamente requiere estar conectado a web.	La Implementación de plataformas digitales se medirá a través de la escala de Likert empleado para ello la técnica de la encuesta por medio de un cuestionario el cual constará de 15 ítems para la primera variable tomando en cuenta las dimensiones acceso a internet programas y aplicaciones y sistemas operativos	D1.	Acceso	Ordinal	
			Acceso a Internet	Calidad de banda		
			D2.	Sunarp te escucha	Escala de Likert	
			Programas y Aplicaciones	Servicios de publicidad en línea		Nunca (1)
				Sunarp te capacita		Casi nunca (2)
				Emprende SACS		Algunas veces (3)
				Sunarp protege		
			D3.	Windows	Casi siempre (4)	
			Sistemas Operativos			Siempre (5)

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	
Orientación al usuario en una Zona Registral en tiempos de Covid-19, 2021	Peña (2020), indica que orientación al cliente o usuario, es agrandar, escuchar al cliente, no solo complacer sus necesidades; sino que también el cliente necesita ser comprendido por tanto hay que ponerse en lugar del usuario, conocerlo, usar su mismo lenguaje. Y que existen varias causas que influyen en la orientación al usuario: señalando como las más importantes empatía y sensibilidad del equipo humano,	La variable se medirá a través de la escala de Likert empleado para ello la técnica de la encuesta por medio de un cuestionario el cual constará de 20 items para esta segunda variable tomando en cuenta las dimensiones: empatía y sensibilidad del equipo humano gestión por procesos mejora continua y gestión de la satisfacción.	D1. Empatía y sensibilidad del equipo humano	Amabilidad	Ordinal	
				Confianza		Escala de Likert
				Seguridad	Nunca (1)	
				Receptivo	Casi nunca (2)	
				Compromiso	Algunas veces (3)	
				Calidad de atención	Casi siempre (4)	
			D2Gestion por procesos	Tramites	Siempre (5)	
				Consultas		

	gestión por procesos, mejora continua y gestión de la satisfacción.			Pagos	
			D3. Mejora continua	Revisar	
				Capacitación	
			D4 Gestión de la satisfacción	Queja	
				Reclamo	

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de información

#### Cuestionario para medir la Implementación de plataformas digitales

Buen día, estimado (a) señor (a), le solicito su valiosa colaboración respondiendo a las preguntas que se presenta a continuación, concorde a su opinión es de mucho apoyo para la investigación sobre la implementación de plataformas digitales y orientación al usuario en una Zona Registral,2021. Agradezco anticipadamente por su tiempo.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

#### Datos generales:

		Valoración				
Descripción		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Acceso a Internet</b>						
1	¿Para brindar el servicio de atención al usuario, está siempre conectado a la red de Internet?					
2	¿Para acceder a las plataformas digitales que implementó la institución al servicio del usuario es necesario contar con internet de alta calidad?					
3	¿Siendo el acceso de internet primordial para los tramites en línea, debería la institución habilitar espacios interactivos con acceso a internet para los usuarios?					
<b>Dimensión: Programas y Aplicaciones web</b>						
4	¿Han presentado los usuarios quejas sobre algún inconveniente con el acceso a los programas y aplicaciones que se encuentran en las plataformas digitales de la institución?					
5	¿Durante el servicio en línea Sunarp te escucha, se absuelven consultas a usuarios de otras jurisdicciones?					
6	¿Durante el programa en línea Sunarp te escucha los usuarios pueden realizar algún trámite registral?					
7	¿Para acceder al servicio de publicidad en línea que ofrece la Zona Registral, el usuario necesita contar con ciertos requisitos y					

	condiciones?					
8	¿Han presentado los usuarios Inconvenientes al realizar los pagos para acceder al servicio de publicidad en línea?					
9	¿El servicio del programa en línea Sunarp te Capacita, considera que la institución debería crear salas de chat en línea a fin de estar en constante interacción con los usuarios?					
10	¿Es necesaria la asesoría u orientación permanente en línea para el uso del módulo SACS del Sistema de Intermediación Digital SID?					
11	¿Recomienda a los usuarios de la Zona Registral que instalen en sus equipos el aplicativo Sunarp Protege?					
12	¿Al recibir una notificación de alerta registral, considera que los usuarios deberían comunicarse con la Zona Registral?					
13	¿Cómo colaborador de la Institución se siente identificado con la implementación de plataformas digitales para la atención al usuario que brinda la zona Registral?					
<b>Dimensión: Sistemas Operativos</b>						
14	¿Ha presentado deficiencias el Sistema Operativo que utiliza la entidad en sus distintas plataformas?					
15	¿Considera necesario contar con el uso de otros sistemas operativos que no sea Windows?					

## Anexo 4. Instrumentos de recolección de información

### Instrumento para medir la orientación al usuario

Buen día, estimado (a) señor (a), le solicito su valiosa colaboración respondiendo a las preguntas que se presenta a continuación, concorde a su opinión es de mucho apoyo para la investigación sobre la Orientación al usuario en una zona registral, 2021. Agradezco anticipadamente por su tiempo

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Descripción		Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Empatía y sensibilidad del equipo humano</b>						
1	¿Cuándo los usuarios requieren de atención y orientación son atendidos con amabilidad y cortesía?					
2	¿Cree que los servicios que la Institución brinda en línea son considerados confiables?					
3	¿Considera que usuarios deberían sentirse seguros cuando realizan trámites de inscripción en línea?					
4	¿Cuándo los usuarios hacen sus consultas, brinda disposición y escucha sus necesidades?					
5	¿Considera que todos los trabajadores del área de atención al usuario se encuentran capacitados para absolver cualquier consulta o pregunta de los usuarios?					
6	¿Los trabajadores de la institución, brindan atención personalizada a los usuarios?					
7	¿Con que frecuencia Los tramites que realizan los usuarios en línea son objeto de revisión?					
<b>Dimensión 2: Gestión por Procesos</b>						

8	¿Con que frecuencia los tramites en línea que realizan los usuarios son observados o tachados?					
9	¿Considera que, cuando el usuario realiza una consulta en línea se siente con la capacidad de resolverla?					
10	¿Con que frecuencia los usuarios realizan pagos en línea?					
11	¿Se siente comprometido con la Institución y los servicios que se brinda a los usuarios?					
<b>Dimensión: Mejora continua</b>						
12	¿Considera que los servicios que brinda la Institución en sus plataformas digitales se adaptan a las necesidades de los usuarios?					
13	¿Ha recibido comentarios si los usuarios se sienten cómodos y satisfechos realizando sus trámites en su hogar desde su dispositivo móvil o equipos tecnológicos?					
14	¿Cree que los usuarios prefieren hacer sus trámites registrales en línea?					
15	¿Las solicitudes de prestación de servicios presentadas por los usuarios vienen siendo atendidas en los plazos perentorios?					
16	¿Considera que el personal de la institución requiere de mejor capacitación en relación a los servicios que se brinda en línea?					
<b>Dimensión: Gestión de la Satisfacción</b>						
17	¿Considera que las expectativas de los usuarios, en esta emergencia sanitaria, son satisfechas con los servicios prestados en línea por la Oficina Registral?					
18	¿Considera que con la implementación de los programas digitales la Institución se preocupa por la atención al usuario?					
19	¿Cuándo los usuarios ingresan quejas o reclamos a la institución, reciben respuestas en los plazos perentorios?					
20	¿La institución permite solicitar sugerencias o criticas para una mejora en la calidad del servicio que brindan?					

**Anexo 5**
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VARIABLE  
 IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMAS DIGITALES**

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: ACCESO A INTERNET</b>							
1	¿Para brindar el servicio de atención al usuario, está siempre conectado a la red de Internet?	X		X		X		
2	¿Para acceder a las plataformas digitales que implemento la institución al servicio del usuario es necesario contar con internet de alta calidad?	X		X		X		
3	¿Siendo el acceso de internet primordial para los tramites en línea, debería la institución habilitar espacios interactivos con acceso a internet para los usuarios?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Programas y Aplicaciones web</b>							
4	¿Han presentado los usuarios quejas sobre algún inconveniente con el acceso a los programas y aplicaciones que se encuentran en las plataformas digitales de la institución?	X		X		X		
5	¿Durante el servicio en línea Sunarp te escucha, se absuelven consultas a usuarios de otras jurisdicciones?	X		X		X		
6	¿Durante el programa en línea Sunarp te escucha los usuarios pueden realizar algún trámite registral?	X		X		X		
7	¿Para acceder al servicio de publicidad en línea que ofrece la Zona Registral, el usuario necesita contar con ciertos requisitos y condiciones?	X		X		X		
8	¿Han presentado los usuarios Inconvenientes al realizar los pagos en línea para acceder al servicio de publicidad en línea?	X		X		X		
9	¿El servicio del programa en línea Sunarp te Capacita, considera que la institución debería crear salas de chat en línea a fin de estar en constante interacción con los	X		X		X		



	usuarios?						
10	¿Es necesaria la asesoría u orientación permanente en línea para el uso del módulo SACS del Sistema de Intermediación Digital SID?	X		X		X	
11	¿Recomienda a los usuarios de la Zona Registral que instalen en sus equipos el aplicativo Sunarp Protege?	X		X		X	
12	¿Al recibir una notificación de alerta registral, considera que los usuarios deberían comunicarse con la Zona Registral?	X		X		X	
13	¿Cómo colaborador de la Institución se siente identificado con la implementación de plataformas digitales para la atención al usuario que brinda la zona Registral?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: SISTEMAS OPERATIVOS</b>						
14	¿Ha presentado deficiencias el Sistema Operativo que utiliza la entidad en sus distintas plataformas?	X		X		X	
15	¿Considera necesario contar con el uso de otros sistemas operativos que no sea Windows?	X		X		X	

**Observaciones (Precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable: ( x )                      Aplicable después de  
corregir ( )                      No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador Dr:** Prado Lopez Hugo Ricardo DNI:  
43313069

**Especialidad del validador:** Metodólogo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>2</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Lima, octubre de 2021**



---

**Firma del experto informante**

### Anexo 6

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2 ORIENTACIÓN AL USUARIO

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: EMPATÍA Y SENSIBILIDAD DEL EQUIPO HUMANO</b>							
1	¿Cuándo los usuarios requieren de atención y orientación son atendidos con amabilidad y cortesía?	X		X		X		
2	¿Cree que los servicios que la Institución brinda en línea son considerados confiables?	X		X		X		
3	¿Considera que los usuarios deberían sentirse seguros cuando realizan trámites de inscripción en línea?	X		X		X		
4	¿Cuándo los usuarios hacen sus consultas, brinda disposición y escucha sus necesidades?	X		X		X		
5	¿Considera que los trabajadores del área de atención y orientación al usuario se encuentran capacitados para absolver cualquier consulta o pregunta de los usuarios?	X		X		X		
6	¿Los trabajadores de la institución, brindan atención personalizada a los usuarios?	X		X		X		
7	¿Con que frecuencia los tramites que realizan los usuarios en línea son objeto de revisión?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: GESTIÓN POR PROCESOS</b>	X		X		X		
8	¿Con que frecuencia los tramites en línea que realizan los usuarios son observados o tachados?	X		X		X		
9	¿Considera que, cuando el usuario realiza una consulta en línea se siente con la capacidad de resolverla?	X		X		X		
10	¿Con que frecuencia los usuarios realizan pagos en línea?	X		X		X		

11	¿Se siente comprometido con la Institución y los servicios que se brinda a los usuarios?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: MEJORA CONTINUA</b>								
12	¿Considera que los servicios que brinda la Institución en sus plataformas digitales se adaptan a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
13	¿Ha recibido comentarios si los usuarios se sienten cómodos y satisfechos realizando sus trámites en su hogar desde su dispositivo móvil o equipos tecnológicos?	X		X		X		
14	¿Cree que los usuarios prefieren hacer sus trámites registrales en línea?	X		X		X		
15	¿Las solicitudes de prestación de servicios presentadas por los usuarios vienen siendo atendidas en los plazos perentorios?	X		X		X		
16	¿Considera que el personal de la institución requiere de mejor capacitación en relación a los servicios que se brinda en línea?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN</b>								
17	¿Considera que las expectativas de los usuarios, en esta emergencia sanitaria, son satisfechas con los servicios prestados en línea por la Oficina Registral?	X		X		X		
18	¿Considera que con la implementación de los programas digitales la Institución se preocupa por la atención al usuario?	X		X		X		
19	¿Cuándo los usuarios ingresan quejas o reclamos a la institución, reciben respuestas en los plazos perentorios?	X		X		X		
20	¿La institución permite solicitar sugerencias o críticas para una mejora en la calidad del servicio que brindan?	X		X		X		

**Observaciones (Precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable: (x)

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador Dr:** Prado Lopez Hugo Ricardo  
DNI:43313069

**Especialidad del validador:** Metodólogo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>2</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Lima, octubre de 2021**



---

**Firma del experto informante**

**ANEXO 7**
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VARIABLE  
 IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMAS DIGITALES**

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: ACCESO A INTERNET</b>							
1	¿Para brindar el servicio de atención al usuario, está siempre conectado a la red de Internet?	X		X		X		
2	¿Para acceder a las plataformas digitales que implemento la institución al servicio del usuario es necesario contar con internet de alta calidad?	X		X		X		
3	¿Siendo el acceso de internet primordial para los tramites en línea, debería la institución habilitar espacios interactivos con acceso a internet para los usuarios?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Programas y Aplicaciones web</b>							
4	¿Han presentado los usuarios quejas sobre algún inconveniente con el acceso a los programas y aplicaciones que se encuentran en las plataformas digitales de la institución?	X		X		X		
5	¿Durante el servicio en línea Sunarp te escucha, se absuelven consultas a usuarios de otras jurisdicciones?	X		X		X		
6	¿Durante el programa en línea Sunarp te escucha los usuarios pueden realizar algún trámite registral?	X		X		X		
7	¿Para acceder al servicio de publicidad en línea que ofrece la Zona Registral, el usuario necesita contar con ciertos requisitos y condiciones?	X		X		X		
8	¿Han presentado los usuarios Inconvenientes al realizar los pagos en línea para acceder al servicio de publicidad en línea?	X		X		X		
9	¿El servicio del programa en línea Sunarp te Capacita, considera que la institución debería crear salas de chat en línea a fin de estar en constante interacción con los usuarios?	X		X		X		

10	¿Es necesaria la asesoría u orientación permanente en línea para el uso del módulo SACS del Sistema de Intermediación Digital SID?	X		X		X		
11	¿Recomienda a los usuarios de la Zona Registral que instalen en sus equipos el aplicativo Sunarp Protege?	X		X		X		
12	¿Al recibir una notificación de alerta registral, considera que los usuarios deberían comunicarse con la Zona Registral?	X		X		X		
13	¿Cómo colaborador de la Institución se siente identificado con la implementación de plataformas digitales para la atención al usuario que brinda la zona Registral?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SISTEMAS OPERATIVOS</b>								
14	¿Ha presentado deficiencias el Sistema Operativo que utiliza la entidad en sus distintas plataformas?	X		X		X		
15	¿Considera necesario contar con el uso de otros sistemas operativos que no sea Windows?	X		X		X		

**Observaciones (Precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable: (X)      Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador Maestro /Mg:** Jorge Guillermo Villanueva  
Porras **DNI:** 09449588

**Especialidad del validador:** Maestro

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>2</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Lima, octubre de 2021**



---

**Firma del experto informante**



**ANEXO 8**
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2 ORIENTACIÓN AL USUARIO**

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: EMPATÍA Y SENSIBILIDAD DEL EQUIPO HUMANO</b>							
1	¿Cuándo los usuarios requieren de atención y orientación son atendidos con amabilidad y cortesía?	X		X		X		
2	¿Cree que los servicios que la Institución brinda en línea son considerados confiables?	X		X		X		
3	¿Considera que los usuarios deberían sentirse seguros cuando realizan trámites de inscripción en línea?	X		X		X		
4	¿Cuándo los usuarios hacen sus consultas, brinda disposición y escucha sus necesidades?	X		X		X		
5	¿Considera que los trabajadores del área de atención y orientación al usuario se encuentran capacitados para absolver cualquier consulta o pregunta de los usuarios?	X		X		X		
6	¿Los trabajadores de la institución, brindan atención personalizada a los usuarios?	X		X		X		
7	¿Con que frecuencia los tramites que realizan los usuarios en línea son objeto de revisión?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: GESTIÓN POR PROCESOS</b>	X		X		X		
8	¿Con que frecuencia los tramites en línea que realizan los usuarios son observados o tachados?	X		X		X		
9	¿Considera que, cuando el usuario realiza una consulta en línea se siente con la capacidad de resolverla?	X		X		X		
1	¿Con que frecuencia los usuarios	X		X		X		

0	realizan pagos en línea?							
1 1	¿Se siente comprometido con la Institución y los servicios que se brinda a los usuarios?							
	<b>DIMENSIÓN 3: MEJORA CONTINUA</b>							
1 2	¿Considera que los servicios que brinda la Institución en sus plataformas digitales se adaptan a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
1 3	¿Ha recibido comentarios si los usuarios se sienten cómodos y satisfechos realizando sus trámites en su hogar desde su dispositivo móvil o equipos tecnológicos?	X		X		X		
1 4	¿Cree que los usuarios prefieren hacer sus trámites registrales en línea?	X		X		X		
1 5	¿Las solicitudes de prestación de servicios presentadas por los usuarios vienen siendo atendidas en los plazos perentorios?	X		X		X		
1 6	¿Considera que el personal de la institución requiere de mejor capacitación en relación a los servicios que se brinda en línea?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN</b>							
1 7	¿Considera que las expectativas de los usuarios, en esta emergencia sanitaria, son satisfechas con los servicios prestados en línea por la Oficina Registral?	X		X		X		
1 8	¿Considera que con la implementación de los programas digitales la Institución se preocupa por la atención al usuario?	X		X		X		
1 9	¿Cuándo los usuarios ingresan quejas o reclamos a la institución, reciben respuestas en los plazos perentorios?	X		X		X		
2 0	¿La institución permite solicitar sugerencias o críticas para una mejora en la calidad del servicio que brindan?	X		X		X		

**Observaciones (Precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable: (X)      Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador Maestro /Mg:** Jorge Guillermo Villanueva  
Porras **DNI:** 09449588

**Especialidad del validador:**

---

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>2</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Lima, octubre de 2021**



---

**Firma del experto informante**

**ANEXO 9**
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VARIABLE  
 IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMAS DIGITALES**

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: ACCESO A INTERNET</b>							
1	¿Para brindar el servicio de atención al usuario, está siempre conectado a la red de Internet?	X		X		X		
2	¿Para acceder a las plataformas digitales que implemento la institución al servicio del usuario es necesario contar con internet de alta calidad?	X		X		X		
3	¿Siendo el acceso de internet primordial para los tramites en línea, debería la institución habilitar espacios interactivos con acceso a internet para los usuarios?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Programas y Aplicaciones web</b>							
4	¿Han presentado los usuarios quejas sobre algún inconveniente con el acceso a los programas y aplicaciones que se encuentran en las plataformas digitales de la institución?	X		X		X		
5	¿Durante el servicio en línea Sunarp te escucha, se absuelven consultas a usuarios de otras jurisdicciones?	X		X		X		
6	¿Durante el programa en línea Sunarp te escucha los usuarios pueden realizar algún trámite registral?	X		X		X		
7	¿Para acceder al servicio de publicidad en línea que ofrece la Zona Registral, el usuario necesita contar con ciertos requisitos y condiciones?	X		X		X		
8	¿Han presentado los usuarios Inconvenientes al realizar los pagos en línea para acceder al servicio de publicidad en línea?	X		X		X		
9	¿El servicio del programa en línea Sunarp te Capacita, considera que la institución debería crear salas de chat en línea a fin de estar en constante interacción con los	X		X		X		

	usuarios?						
10	¿Es necesaria la asesoría u orientación permanente en línea para el uso del módulo SACS del Sistema de Intermediación Digital SID?	X		X		X	
11	¿Recomienda a los usuarios de la Zona Registral que instalen en sus equipos el aplicativo Sunarp Protege?	X		X		X	
12	¿Al recibir una notificación de alerta registral, considera que los usuarios deberían comunicarse con la Zona Registral?	X		X		X	
13	¿Cómo colaborador de la Institución se siente identificado con la implementación de plataformas digitales para la atención al usuario que brinda la zona Registral?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: SISTEMAS OPERATIVOS</b>						
14	¿Ha presentado deficiencias el Sistema Operativo que utiliza la entidad en sus distintas plataformas?	X		X		X	
15	¿Considera necesario contar con el uso de otros sistemas operativos que no sea Windows?	X		X		X	

**Observaciones (Precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable: ( x )                      Aplicable después de  
corregir ( )                      No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:**                      **Mg. Pedro Luis Salazar Oliva**  
**DNI: 09975882**

**Especialidad del validador:** Maestro

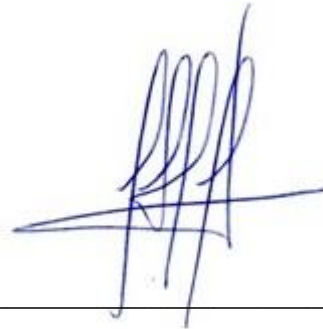
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>2</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Lima, 02 de noviembre de 2021**



---

**Firma del experto informante**

**ANEXO 10**
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2 ORIENTACIÓN AL USUARIO**

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: EMPATÍA Y SENSIBILIDAD DEL EQUIPO HUMANO</b>							
1	¿Cuándo los usuarios requieren de atención y orientación son atendidos con amabilidad y cortesía?	X		X		X		
2	¿Cree que los servicios que la Institución brinda en línea son considerados confiables?	X		X		X		
3	¿Considera que los usuarios deberían sentirse seguros cuando realizan trámites de inscripción en línea?	X		X		X		
4	¿Cuándo los usuarios hacen sus consultas, brinda disposición y escucha sus necesidades?	X		X		X		
5	¿Considera que los trabajadores del área de atención y orientación al usuario se encuentran capacitados para absolver cualquier consulta o pregunta de los usuarios?	X		X		X		
6	¿Los trabajadores de la institución, brindan atención personalizada a los usuarios?	X		X		X		
7	¿Con que frecuencia los tramites que realizan los usuarios en línea son objeto de revisión?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: GESTIÓN POR PROCESOS</b>							
8	¿Con que frecuencia los tramites en línea que realizan los usuarios son observados o tachados?	X		X		X		
9	¿Considera que, cuando el usuario realiza una consulta en línea se siente con la capacidad de resolverla?	X		X		X		
10	¿Con que frecuencia los usuarios realizan pagos en línea?	X		X		X		

1 1	¿Se siente comprometido con la Institución y los servicios que se brinda a los usuarios?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: MEJORA CONTINUA</b>								
1 2	¿Considera que los servicios que brinda la Institución en sus plataformas digitales se adaptan a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
1 3	¿Ha recibido comentarios si los usuarios se sienten cómodos y satisfechos realizando sus trámites en su hogar desde su dispositivo móvil o equipos tecnológicos?	X		X		X		
1 4	¿Cree que los usuarios prefieren hacer sus trámites registrales en línea?	X		X		X		
1 5	¿Las solicitudes de prestación de servicios presentadas por los usuarios vienen siendo atendidas en los plazos perentorios?	X		X		X		
1 6	¿Considera que el personal de la institución requiere de mejor capacitación en relación a los servicios que se brinda en línea?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN</b>								
1 7	¿Considera que las expectativas de los usuarios, en esta emergencia sanitaria, son satisfechas con los servicios prestados en línea por la Oficina Registral?	X		X		X		
1 8	¿Considera que con la implementación de los programas digitales la Institución se preocupa por la atención al usuario?	X		X		X		
1 9	¿Cuándo los usuarios ingresan quejas o reclamos a la institución, reciben respuestas en los plazos perentorios?	X		X		X		
2 0	¿La institución permite solicitar sugerencias o críticas para una mejora en la calidad del servicio que brindan?	X		X		X		



**Observaciones (Precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable: ( x )                      Aplicable después de  
corregir ( )                      No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:**                      **Mg. Pedro Luis Salazar Oliva**  
**DNI: 09975882**

**Especialidad del validador:** Maestro

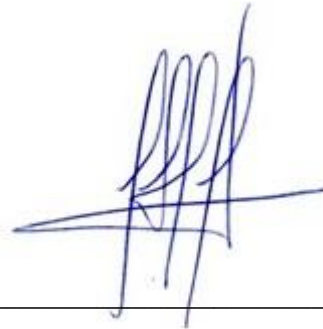
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>2</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Lima, 02 de noviembre de 2021**



---

**Firma del experto informante**