



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Digitalización del archivo de la Sunarp y la mejora en  
los procesos registrales, Wanchaq, Cusco, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Diaz Luza, Israel ([orcid.org/0000-0003-0927-5011](https://orcid.org/0000-0003-0927-5011))

**ASESOR:**

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino ([orcid.org/0000-0002-4645-4134](https://orcid.org/0000-0002-4645-4134))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres por su apoyo.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Tipo y diseño de la investigación:.....	28
3.2. Variables y operacionalización.....	28
3.3. Población, muestra y muestreo.....	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.5. Procedimientos.....	33
3.6. Método de análisis de datos.....	34
3.7. Aspectos éticos.....	34
IV. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONSLUSIONES.....	51
VII. RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Indice de tablas

Tabla 1: Validez de expertos.....	31
Tabla 2: Frecuencia y porcentajes de las dimensiones de digitalización .....	35
Tabla 3: Frecuencia y porcentaje de variable digitalización .....	36
Tabla 4: Frecuencia y porcentaje de la variable mejora.....	37
Tabla 5: Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de mejora .....	37
Tabla 6: Prueba de normalidad de variables digitalización y mejora.....	39
Tabla 7: Digitalización y mejora continua .....	40
Tabla 8: Digitalización y competitividad .....	41
Tabla 9: Digitalización y calidad .....	42
Tabla 10: Uso y satisfacción del cliente .....	43
Tabla 11: Innovación y productividad.....	44

## Resumen

El estudio se desarrolló en la Sunarp Wanchaq Cusco en el 2022, tuvo como objetivo principal conocer en qué medida la digitalización del archivo de la Sunarp mejora los procesos registrales. Para realizar esta investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, fue de diseño no experimental transversal, se usó la encuesta como técnica de recolección de datos. La muestra constó de 72 participantes entre registradores públicos, analistas de catastro, analistas de archivo, analistas de sistemas de la Sunarp Wanchaq, que hacen uso de documentos archivados digitalmente. La validación de los instrumentos se realizó mediante el juicio de expertos, los datos obtenidos fueron analizados mediante el Rho de Spearman, que determinó la relación entre las variables de estudio y también para comprobar las hipótesis. De los resultados obtenidos se dedujo que la variable digitalización se encuentra en un nivel medio constituido por el 52,8% de participantes, así mismo el nivel medio también se pudo expresar en la variable mejora continua que está representada por el 68,1% de participantes. En conclusión, se determinó que existe una relación significativa entre ambas variables esto según el Rho de Spearman que obtuvo 0,548, obteniendo una relación positiva moderada.

**Palabras clave:** Digitalización, archivos, mejora, proceso registral

## **Abstract**

The study was presented at Sunarp Wanchaq Cusco in 2022, its main objective was to know to what extent the digitization of the Sunarp file improves registration processes. To carry out this research, the quantitative approach was improved, it was of a non-experimental cross-sectional design, the survey was used as a data collection technique. The sample consisted of 72 participants, including public registrars, cadastre analysts, file analysts, systems analysts from Sunarp Wanchaq, who make use of digitally archived documents. The validation of the instruments was carried out through expert judgment, the data obtained were analyzed using Spearman's Rho, which concludes the relationship between the study variables and also to test the hypotheses. From the results obtained, it was deduced that the digitization variable is at an average level constituted by 52.8% of the participants, likewise the average level could also be expressed in the continuous improvement variable that is represented by 68.1%. of participants. In conclusion, it was concluded that there is a significant relationship between both variables, according to Spearman's Rho, which obtained 0.548, obtaining a moderate positive relationship.

**Keywords:** Digitization, archives, improvement, registration process

## I. INTRODUCCIÓN

En relación al alcance temático nos damos cuenta que la digitalización de los archivos se ha convertido en una necesidad fundamental en todas las instituciones estatales o privadas que custodian documentación importante, esto debido a que, “la sociedad presente depende en gran medida de la información digital y la información que produce la humanidad debe ser seleccionada y almacenada” (Suárez & Osorio, 2018). Esta información digital optimiza el tiempo y recursos con los se realizan los procesos administrativos. El proceso de digitalización archivos o en términos técnicos la gestión documental digital, representa un gran desafío en nuestro contexto, esto debido a que nuestro país se encuentra atrasado en temas de digitalización de documentos, este problema hace necesario que se planteen nuevas ideas o proyectos en torno a la conservación documental, a la mejora de los procesos administrativos y a la agilización de los trámites.

Actualmente el continente europeo viene liderando el proceso de digitalización a nivel mundial y este se viene dando de una manera acelerada en los países más desarrollados que conforman la Unión Europea (UE), según el (Digital Economy and Society Index) (DESI), es Dinamarca el país que en el 2021 lidera el proceso de digitalización dentro de los países que conforman la UE, “Dinamarca es líder en conectividad, es segundo lugar en integración de tecnología digital y servicios públicos y cuarto en capital humano” (Comisión Europea 2021). Sin embargo, existen algunas brechas entre los sectores sociales menos favorecidos.

En América Latina, Uruguay se destaca entre sus similares en la región en materia de digitalización y en la implantación de un gobierno digital, se destaca en el manejo de las TICS, en el “2018, Uruguay consiguió un puntaje alto en la relación (EGDI <0.75), obteniendo un resultado de 0.785” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2021). Esto debido a la implementación de políticas de digitalización como : “tramites estatales en línea, el registro medico

electrónico, firma digital, implementación de instrumentales documentales como el archivo digital” (Presidencia de la República - Uruguay , 2022).

En nuestro país a través de la Ley N.º 30823, el Congreso de la República mediante el Decreto Legislativo N° 1412, “faculta al Poder ejecutivo legislar en materia de modernización del estado con el objetivo de crear disposiciones para el gobierno digital, priorizando la eficacia, productividad y la mejora del alcance y acceso de los colectividades a los servicios que facilita el estado” (El Peruano, 2018). Lo que se viene traduciendo de una manera más palpable desde el inicio de la pandemia del Covid – 19, dicho evento obligó a nuestro Estado a poner más atención a la mejora de un gobierno digital.

En el ámbito de la región Cusco tenemos la investigación de Arriola (2021) sobre el “Archivo registral digital como un medio de seguridad jurídica en el Perú”, analiza la reglamentación que se emplea para el almacenamiento y conservación de documentos que se custodian en el archivo registral y se reitera la importancia en la seguridad jurídica.

En este contexto el archivo registral de la Sunarp Cusco, resguarda una cantidad amplia de información que es de interés y uso público, como títulos de propiedades, derechos, títulos vehiculares, inscripción de asociaciones, clubes, comunidades campesinas; toda esta información para su buen uso y conservación demanda un proceso de digitalización a fin de optimizar y acelerar el proceso registral.

Esta investigación es necesaria llevarla a cabo puesto que, según El Peruano (2018) “la Ley N° 30823, ley del gobierno digital, se aplica a toda entidad que forma parte de la administración pública”, por dicho motivo se necesita de investigaciones y proyectos relacionados a la digitalización del gobierno y sus instituciones.

Por ello el problema general a tratar fue, ¿en qué medida la digitalización del archivo de la Sunarp mejorará los procesos registrales, Cusco, 2022?; también plantearemos los problemas específicos, para empezar, ¿Cómo influye la digitalización de archivos en la competitividad de la Sunarp Cusco, 2022?, así

mismo conoceremos ¿Cómo influyen los archivos digitales en la calidad del proceso registral que realiza la Sunarp Wanchaq, Cusco 2022?, también, ¿Cómo influye el uso de los títulos archivados de manera digital en la satisfacción del cliente que realiza el proceso registral de la Sunarp Wanchaq, Cusco, 2022?, finalmente analizaremos, ¿Cómo influye la innovación de los archivos digitales en la productividad de la Sunarp Wanchaq, Cusco ,2022?.

En relación a nuestra justificación social, este estudio examinó si la digitalización del archivo de la Sunarp Wanchaq, Cusco mejorará los procesos registrales, el archivo registral de la Sunarp custodia diversos documentos que es de acceso público, este archivo es uno de los más concurridos en nuestro ámbito ya que guarda títulos de propiedad, inscripción de personas jurídicas y naturales, etc., documentos que constantemente son requeridos por los usuarios.

El archivo registral de la Sunarp Wanchaq, Cusco es el mejor implementado de toda la región, esto debido a que constantemente se fueron dando mejoras en infraestructura, equipos, capacitación en cuanto al manejo y gestión documental, sin embargo el proceso de digitalización se viene dando de manera paulatina y lenta lo que genera un cumulo de problemas en los procesos registrales, de las recomendaciones de este trabajo que trata sobre la digitalización del archivo de la Sunarp Wanchaq, Cusco, se pueden tomar algunas que pueden ser replicadas en espacios culturales análogos como: las regiones de Arequipa, Lima, Puno y demás.

En lo que se refiere a la justificación teórica, se recolectó saberes teóricos en relación a nuestro tema de investigación, ordenándolos y sistematizándolos, lo que representará un aporte importante para futuros investigadores.

Justificación metodológica, para desarrollo de la investigación fue necesaria la elaboración de instrumentos que nos sirvieron para la recolección de datos, estos instrumentos nos valdrán como un medio para poder responder de una manera más clara nuestras incógnitas en relación al tema planteado.

Esta investigación trató de estudiar y exponer el proceso de digitalización del archivo de la Sunarp Cusco a fin de mejorar los procesos registrales, este

archivo resguarda documentación de suma relevancia, motivo por el cual es nuestro deber su protección y conservación.

Por todo lo expuesto, se planteó como objetivo general: conocer en qué medida la digitalización del archivo de la Sunarp mejora los procesos registrales, Wanchaq Cusco, 2022. Para desarrollar el objetivo general, se propuso los siguientes objetivos específicos, analizar cómo influye la digitalización de archivos en la competitividad de la Sunarp Wanchaq Cusco, 2022, como segundo objetivo, conoceremos cómo influyen los archivos digitales en la calidad del proceso registral que realiza la Sunarp Wanchaq, Cusco 2022, en nuestro tercer objetivo específico, explicaremos cómo influye el uso de los títulos archivados de manera digital en la en la satisfacción del cliente que realiza el proceso registral de la Sunarp Wanchaq, Cusco, 2022, finalmente nuestro cuarto objetivo busca analizar cómo influye la innovación de archivos digitales en la productividad de la Sunarp Wanchaq, Cusco, 2022.

Así mismo se trabajó con las siguientes hipótesis, hipótesis general: el proceso de digitalización del archivo de la Sunarp ayuda de manera significativa a la mejora en los procesos registrales, debido a que se minimiza el tiempo y recursos que se usan en el proceso registral, a su vez una adecuada digitalización coadyuvará a la conservación y a un mejor resguardo de la documentación.

Hipótesis específicas; la influencia de la digitalización de archivos en la competitividad de la Sunarp es considerable por tanto una correcta digitalización garantiza nuevas y mejores formas de trabajo. Siguiendo hipótesis planteada es; los archivos digitales intervienen de manera óptima en la calidad de trabajo que se realiza en el proceso registral. Otra hipótesis afirma que el uso de archivos digitales influye de manera significativa en la satisfacción del cliente/usuario que realiza el proceso registral, la hipótesis final plantea que la innovación de archivos digitales influye de manera consistente en la productividad de la Sunarp.

## II. MARCO TEÓRICO

Se detallarán algunos antecedentes a nivel internacional, Silva (2017) en la investigación que realiza sobre el manejo del archivo web de la iglesia Lusitana en Portugal, tuvo como objetivo principal dar a conocer la decisión de usar una plataforma de acceso libre ( AtoM – Access to Memory) y de mostrar cómo se usan las normas que dicta el Consejo Internacional de Archivos, a su vez este trabajo contempló un enfoque cuantitativo, pues se recolectó la información de manera física, la misma que fue digitalizada y mediante un software (AtoM), procedió a ser almacenada en una base de datos segura y que también es de acceso libre, esto mediante uso de internet, se concluye que la difusión de documentos en la web se volvió indispensable pues tiene un rol importante en el cuidado de la memoria colectiva.

Rodríguez y Herrera (2014) en su publicación titulada “Política de preservación para el fondo digital de la biblioteca de la Casa de las Américas”, en dicho estudio principalmente se propuso conformar una política de preservación, para esto estudiaron 18 políticas de preservación documental, esta investigación tuvo un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) ya que se usaron como instrumentos la entrevista y el análisis documental, concluyeron afirmando que la elaboración de políticas de conservación digital son desarrolladas por organismos internacionales y que en Cuba los temas de preservación de la información digital son poco tratados, sin embargo existen algunas instituciones que hacen el esfuerzo por implementar proyectos de digitalización.

Galina (2018) en su estudio sobre digitalización de fondos patrimoniales en México, tuvo como objetivo principal presentar los resultados de una evaluación en bibliotecas y archivos a fin de determinar las problemáticas para lograr una adecuada digitalización de fondo patrimoniales, este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, se utilizó la encuesta como principal instrumento para la recolección de información, concluye que en México no existen datos certeros sobre la digitalización de bienes patrimoniales, también afirma que existen varios problemas

como, el desatención de las instituciones en temas de protección digital, la amplitud de material para digitalizar, falta de un equipo que se proponga un trabajo de digitalización de fondos patrimoniales en todo México.

Suarez y Osorio (2018) en su artículo científico “Experiencias sobre preservación digital para bibliotecas y archivos: dos casos de estudio en Colombia”, tuvo como objetivo prestar atención a las prácticas y a las propuestas de mejora continua en relación a la gestión de documentos digitales de tipo textual, esta investigación gira en torno a la digitalización de contenidos impresos y la producción de origen digital, se utilizó un enfoque cualitativo, se empleó la técnica de la entrevista para recabar información entorno a la producción digital y conservación documental, concluyeron que la preservación digital implica también una conservación del soporte físico, además la preservación debe garantizar el acceso a la información, afirman también que la conservación digital se ve afectada por temas legales y administrativos más que por elementos tecnológicos.

Martins (2017) a través de su estudio sobre la digitalización de planos en el archivo del servicio de saneamiento en Montevideo – Uruguay, se planteó como principal objetivo, describir y digitalizar los planos de saneamiento y drenaje de Montevideo para su vinculación en una base de datos y sistemas de información geográfica, para lograr dicho objetivo utilizó un enfoque mixto (cualitativo – cuantitativo), se basó en la descripción de los archivos, también se utilizó la técnica de la entrevista, así como el levantamiento estadístico para conocer la situación en la que se encontraban los planos de saneamiento y drenaje de Montevideo, esto ligado al trabajo de restauración, clasificación, ordenación documental así como el acondicionamiento de espacios, se concluye que la práctica de digitalización en los planos de saneamiento y drenaje de Montevideo, fue precisa para que los usuarios posean acceso de un modo eficaz a la información, mediante una base de datos o de un visualizador geográfico lo que mejoro la rapidez de los procesos administrativos, realización de trámites desde cualquier parte de Uruguay.

En relación a la digitalización de archivos existen diversos estudios, con respecto a los antecedentes nacionales podemos mencionar la investigación desarrollada por Huerta (2021) en su trabajo titulado “La era digital en la inscripción registral y publicidad registral”, se planteó como objetivo analizar la influencia de la tecnología en los servicios de publicidad e inscripción registral que ofrece la Sunarp, para esto se encarga de describir de una manera detallada como se llevan los procesos registrales de manera digital, hace mención a la normativa que rige e proceso digital y a las diferentes plataformas que se usan en el registro electrónico hace mención también al uso de las TIC´S, en conclusión afirma que el uso de la tecnología ayudó a los Registros Públicos a su modernización, facilitando la calificación registral y mejorando los servicios de inscripción y publicidad registral.

Mendoza (2021) mediante su trabajo titulado “Los archivos en la legislación sobre el gobierno digital”, formuló como objetivo examinar el reglamento de la ley de Gobierno Digital e incide en la función del Archivo General de la Nación (AGN) en cuanto a los archivos digitales, muestra también los datos que contempla la Ley y el reglamento de archivos digitales, en síntesis explica de manera detallada cada ámbito que contempla el reglamento de la Ley de Gobierno Digital y su implicancia con el Archivo General de la Nación, se llegó a la conclusión que el AGN como órgano rector de archivos emitirá normas y especificaciones técnicas para tratar archivos digitales, es primordial que el AGN cuente con los recursos necesarios que le permita introducirse en la transformación digital.

Continuando, la digitalización de archivos y el gobierno digital no es un tema ajeno a nuestro país, esto lo demuestra la pesquisa realizada por Montesinos (2018) que trata de un modelo de gestión para mejorar la digitalización de títulos archivados de la zona registral N° VII – Huaraz, se formuló explicar si una gestión de procesos repercute en la rendimiento de la digitalización de títulos archivados para dicho efecto usa un enfoque mixto (cualitativo, cuantitativo), utiliza la encuesta y la entrevista como principales técnicas, también aplica la observación y el análisis directo, se llegó a la conclusión que la introducción de un modelo de gestión

orientado a la mejora en la digitalización de títulos archivados contribuyó de una manera significativa en torno a la gestión, costo y calidad.

En el mismo eje temático nos encontramos con López (2020) en su tesis sobre la digitalización para mejorar el trámite en la municipalidad de Ciudad de Dios – Pacasmayo, se planteó un problema general el cual fue proponer un plan de digitalización para la mejora del trámite documentario, se empleó el enfoque cuantitativo, a modo de técnica se recurrió a la encuesta y observación, se concluye que los funcionarios de la Municipalidad de Ciudad de Dios no se comprometen a aplicar herramientas digitales se puede añadir el hecho que en esta institución casi no se usan documentos digitales, la municipalidad no está preparada para el uso de las TIC'S y el personal no se encuentra capacitado en temas que conciernen a las ciencias de la información.

En el medio local destaca la investigación de Prada (2018) en su trabajo titulado “Análisis de la gestión documental de la universidad Andina del Cusco, sede Larapa – 2018”, se propuso describir la gestión documental de la universidad Andina, tiene un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se aplicó la entrevista y la observación como procesos de recaudación de información, se llegó a la conclusión que la gestión documental precisa mejoras esenciales en aspectos técnicos y legales, debido a que no existe un correcto manejo de los documentos digitales en cuanto a su registro clasificación, almacenamiento, acceso y tempo de conservación de los mismos , lo que genera atraso en los procesos administrativos.

En este sentido, la digitalización de archivos se ha convertido en una necesidad fundamental dentro de todas las instituciones que brindan servicios a usuarios internos y externos, el proceso de digitalización de archivos se basa en transformar archivos físicos en documentos digitales además involucra un proceso de almacenamiento y conservación de información.

En relación a la digitalización de archivos tenemos el concepto que plantea Igolkin (2020) quien afirmó que la digitalización es un proceso de transformación de información de formato analógico a formato digital, así mismo refieren que la

digitalización se basa en la integración de la información y las tecnologías digitales lo que trae consigo cambios en muchas de las actividades de la sociedad y en las actividades comerciales. La facilidad de acceso a la información que brinda una adecuada digitalización permite que las instituciones mejoren de manera significativa la eficacia al momento de llevar a cabo sus procesos administrativos.

Para Vilaplana (2019) la digitalización es un estado de innovación constante, debido al establecimiento de nuevas tecnologías de información y a la rápida expansión de la conectividad, esto genera que se cambie el patrón del negocio, redefinición en los métodos operacionales, acompañado del acondicionamiento de las sociedades donde se promueve con mayor énfasis la digitalización. A sí mismo la transformación digital deberá ser comprendida a manera de un cambio de pensamiento en las organizaciones, tomando en cuenta las innovaciones. Pero para tener resultados positivos primero se deben trabajar en las habilidades de las personas analizando sus habilidades y predisposición al uso y aplicación de nuevas tecnologías aunadas al uso de las TIC'S.

La digitalización de documentos se entiende como el procedimiento de transformación apoyado en instrumentos tecnológicos, que permiten convertir formatos de soporte análogo como papel, video, cinta, película, acetato, en archivos digitales. En la actualidad se usan aplicaciones móviles para poder transformar a un formato digital diversos archivos (González y Almarza, 2019). La (Organización para la cooperación y el Desarrollo Económico [OECD] 2022) plantea las dimensiones de la variable digitalización y considera; apertura de mercado; permite que se fortalezca una digitalización creando entornos favorables permitiendo que empresas e instituciones nacionales y del extranjero compitan en igualdad de condiciones, sin restricciones ni condiciones onerosas, esta apertura de mercado provoca la competencia ayuda a las empresas e instituciones a cosechar beneficios del comercio e inversión lo cual contribuye al crecimiento económico OECD (2022). También planteó el uso; que es el potencial de las tecnologías dependen se su uso eficaz, es meritorio promover el buen uso de las herramientas digitales mediante inversiones en las TIC'S, las habilidades de uso

de nuevas tecnologías permiten que se cierren las brechas tecnológicas, la tecnología digital nos permite aumentar el acceso, alcance y calidad de los servicios públicos lo cual conlleva a la mejora de las políticas y diseño de servicios (OECD , 2022). Así mismo la innovación; es el eje fundamental de la transformación digital, conduce a cambios radicales en la forma en que las personas interactúan, crean, producen, y consumen, la innovación crea oportunidades para nuevos modelos comerciales y de mercado, la transformación digital está revolucionando todas las etapas de la ciencia, como el intercambio de conocimientos y la participación pública, las tecnologías digitales impulsan el desarrollo en sectores como la salud, el derecho, la educación, el transporte, la agricultura (OECD , 2022) y por último la confianza; que se refiere a la seguridad que demuestra una institución, un gobierno o una persona a inmiscuirse en el entorno digital, lo cual traerá beneficios a mediano corto, mediano y largo plazo, esto debido a que existen inconvenientes relacionados a seguridad digital asimetrías de información y desequilibrios jurisdiccionales planteados por el entorno digital como incumplir leyes, violar la privacidad, protección de datos y productos. A fin de certificar la confianza se debe reducir los inconvenientes (OECD , 2022) .

Por otra parte, nuestro país también viene impulsando las acciones relacionadas a la digitalización más específicamente en la implementación de un gobierno digital que tenga por objetivo principal objetivo de mejorar la gobernabilidad, el Congreso de la República mediante la Ley N°3823, establece un marco de gobernanza del gobierno digital, al uso de tecnologías en la digitalización, esta ley se aplica en todas las instituciones que forman parte de la administración pública a fin de mejorar los servicios digitales en condiciones seguras a su vez promueve la colaboración entre entidades del estado, a esto se una la participación ciudadana (El Peruano, 2018). La aplicación de un gobierno digital es la mejor manera de poder, acelerar los procesos administrativos, minimizar costos de operación, a su vez los usuarios tendrán más facilidades de acceso a la información, todos estos cambios tendrán como consecuencia aspectos positivos como: frenar la burocracia, luchar contra la corrupción, cerrar

las brechas de conectividad, estos aspectos nos permitirán competir con países emergentes en la región. La implementación de un gobierno digital debe basarse en principios básicos como el diseñar servicios con el propósito de satisfacer las demandas, generando un valor público, también los servicios deben ser diseñados para que sean digitales desde el inicio hasta el final, los servicios digitales s debe ser accesibles por cualquier dispositivo, las instituciones deben garantizar la disponibilidad de los datos, deben asegurar la igualdad de oportunidades en el acceso, uso y aprovechamiento de los servicios digitales así mismo toda entidad debe colaborar con las demás poniendo a disposición su información, las entidades deben preservar la información y que esta se encuentre disponible al usuario (PCM, 2018).

En relación a lo planteado es de suma importancia conocer algunos tópicos sobre la sociedad del conocimiento e información, que en un campo cotidiano se trata de uso de dispositivos digitales para intercambiar contenido electrónico, se puede inferir entonces que la sociedad de la información ha ocasionado una dependencia tecnológica generando una fuerte subordinación así como los cambios de hábitos en las personas, esto ha derivado en la aparición de una nueva cultura informática que no respeta las fronteras, con la llegada de la sociedad de la información la tecnología tuvo una acelerada evolución difundida a través de las TIC, (Pérez 2018), así mismo Verón (2016) afirma que la sociedad de la infamación no solo se limita al internet, aunque este es un medio que ha proporcionado el acceso e intercambio de información y datos, lleva implícita una interacción más profunda de los canales sociales, políticos e institucionales que las sociedades más avanzadas ya están dando lugar a mecanismos y procedimientos de participación pública ligado a las tecnologías disponibles. Para Pedraja (2017) la sociedad del conocimiento puede abarcar diversas esferas, e impone algunas requerimientos a los estados, las instituciones y los individuos, sobre la capacitación intelectual necesaria para desenvolverse en una sociedad digital, aquí interviene de una manera esencial la formación del capital humano y el de las instituciones del estado, ya que brindan servicio y atención a la sociedad, las

instituciones al carecer con un presupuesto grande para introducirse en la sociedad de la información deben centrarse en objetivos claros y sencillos, deben ser de conocimiento público, así mismo debe gestionar conocimiento para tomar buenas decisiones aunando fuentes internas y externas de información, esto aunado al despliegue focalizado de recursos, capacidades y a su monitoreo. Para Ortega (2015) el internet como principal propulsor de la sociedad de la información se incorporó a la vida cotidiana de las personas pues genera espacios de encuentro, crea aspiraciones, produce necesidades y crea productos o servicios que las satisfacen, internet es parte de la cultura, es una herramienta de uso obligado, así mismo es la plataforma donde se sustentan y evolucionan las TIC'S.

El hombre a través del tiempo, tuvo la necesidad de comunicarse y plasmar sus ideas, las que se evidenciaron en varios soportes documentales, dando paso a un sistema de conocimiento que se pasó de generación en generación, lo que llevó a la aparición de nuevas tecnologías, de este modo los registros realizados por nuestros antepasados son evidencia de quienes conformaron la historia de un determinado periodo, con lo cual es posible reconstruir la memoria de los pueblos, lo que nos indica que el patrimonio documental tiene una función de memoria e identidad que son elementos para comprender la realidad de las naciones, también nos facilita la reconstrucción de la historia, los modos de vida, los comportamientos y el pensamiento de los habitantes de una comunidad. No se puede hablar de identidad si no se vincula con la memoria, la memoria cultural es un mecanismo primordial para el desarrollo de la identidad de los estados, la cultura está asociada a los aspectos como el arte, religión costumbre y modos de vida, en ese sentido la identidad resulta la apropiación de la cultura y las relaciones sociales que se establecen en una comunidad, la identidad puede expresarse mediante la apropiación del patrimonio cultural como imagen que representa lo material e inmaterial que vincula al hombre con su entorno socio cultural (Alzamora y Franco, 2019). La memoria humana permite codificar, conservar y restaurar experiencias vividas, es un conjunto de funciones psicológicas a través de las cuales los humanos podemos actualizar

impresiones e información pasada, la memoria puede ser estudiada por las ciencias de la salud y las ciencias sociales como la historia, la mayoría de expertos concuerdan que la memoria es una evocación del pasado, la memoria colectiva reside en la intercesión del individuo y el contexto social los cuales forman un conjunto de representaciones y recuerdos compartidos por un grupo, las memorias no se conservan solo se reconstruyen de acuerdo a las condiciones presentes y el contexto social (Cordonnier y Rosoux, 2022).

Es necesario también tener en claro algunas nociones sobre la “Teoría Archivística”, sobre este tópico se posee información desde diferentes posturas epistemológicas ya que algunos autores afirman que la Archivística es una ciencia que está en nacimiento, por otro lado existen también estudiosos contemporáneos quienes plantean una archivística pos – moderna, Betancur y Jaramillo (2020) plantean que la archivística actual se basa en el estudio de las formas de registro de la información asimismo en el proceso de memorización de las sociedades, lo que le atribuye una función política, así mismo los archivos son considerados instrumentos de poder que influyen en la memoria colectiva, la archivística actual estudia archivos y documentos de instituciones, organizaciones, archivos socioculturales sin importar su soporte, virtual o físico, todo esto con la finalidad de documentar, controlar y narrar la memoria, la cultura y la identidad de los pueblos. Por consiguiente, la ciencia archivística no solo busca custodiar documentos, el principal trabajo de esta rama es el de garantizar el libre acceso a la información lo que a posteriori generara fenómenos sociales positivos.

Tenemos a Heredia (2016) quien propuso que la archivística es la ciencia que se encarga del estudio de la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación, organización y los medios para su utilización así mismo refiere que la archivística considera a todos los documentos estructurados procedentes de una entidad. Fundamentalmente abarca el estudio de la gestión documental, que no solo se rige en estudiar el documento, esta ciencia estudia la estructura funcional de los archivos y su impacto en la sociedad. En un contexto más moderno la ciencia archivística derivó en lo que hoy en día se conoce como; Ciencias de la

Información, es un concepto más amplio que integra manejo de documentación, digitalización, conexión, inteligencia artificial, manejo de TIC'S, por la misma línea Mendoza (2020) manifiesta que la tecnología digital se ha estado utilizando en el trabajo archivístico, esto aunado al uso de la inteligencia artificial, lo que es palpable a través de ejemplos como: el uso de dispositivos móviles para acceder a la información, el uso del internet, uso de la nube para almacenamiento de datos, lo que conlleva a que los profesionales de la archivística estén en constante capacitación entorno al cuidado y gestión de documentos digitales.

En torno a la digitalización de documentos, lo podemos resumir como un proceso que consiste convertir un archivo de formato análogo a uno digital, la digitalización documental incluye la digitalización de documentos en papel, de información fotográfica y también de material audiovisual, generalmente una mayor concentración de trabajo se aplica a la información almacenada en papel, este trabajo comprende dos niveles, el primer nivel es la digitalización del catálogo de información documental y el segundo nivel consiste en la digitalización completa y total de la información documental de manera sistemática e integra, luego de este proceso se puede usar la nube para guardar información y la red para visualizar la información documental de una manera fácil y cómoda sin acceder al documento original, lo que aumentará el grado de seguridad Zhang et al. (2020) el proceso de digitalización permite que los procesos administrativos dentro de cualquier institución puedan ser mejorados tomando en cuenta el tiempo y los recursos utilizados. Un documento para ser digitalizado sigue un proceso riguroso que parte primero por utilizar el método del escaneo para lo cual se utilizan equipos profesionales y especializados que se adecuan a los diferentes tamaños de documentos, al momento de escanear los legajos se debe tener cuidado con los documentos que estén en papel de mala calidad pues los documentos en papel de mejor calidad se pueden procesar con un escáner de alta velocidad, así mismo el escaneo de documentos en color contempla trabajar con documentos que contengan información en diferentes colores para lo cual es recomendable empezar con el escaneo de páginas en blanco y negro y manuscritos sin

ilustraciones, luego se prosigue con el escaneo de páginas en blanco y negro que tienen poca claridad de escritura o ilustraciones para finalizar con las páginas multicolores que también se pueden escanear en un modo gris, los documentos que contienen sellos, fotografías, ilustraciones, se pueden escanear en modo coloreado, la eficiencia en la resolución del escaneo dependen en primera medida a la claridad e integridad de las imágenes y documentos, en algunos casos la resolución puede ser mejorada si el documento es pequeño o poco claro, es recomendable utilizar una resolución mayor a los 200 DPI con el objetivo de dar un uso de por vida al documento digital desde la perspectiva de proteger al documento original .

Para Zhang et al. (2020) el proceso de digitalización de documentos responde a un asunto minucioso donde se debe tomar las precauciones técnicas adecuadas con el objetivo de procesar los documentos de una manera óptima y de calidad, siempre resguardando y custodiando el documento original, este proceso responde también a la necesidad que tiene la sociedad de preservar una memoria histórica a través de un documento escrito así mismo, según Smeds (2021) la digitalización ha facilitado, la identificación de problemas mediante el mayor acceso a datos y comentarios de los clientes y/o usuarios, así mismo la interacción y comunicación con el cliente y/o usuario ha aumentado, lo que incrementó las expectativas de los clientes y/o usuarios de tener sus problemas abordados y resueltos de una manera eficaz. En ese mismo ámbito Sunarp (2018) indica que debe existir una digitalización de documentos con valor legal y lo define como un proceso tecnológico que permite mediante técnicas fotoeléctricas o de escáner, convertir en imagen contenida de un documento en papel a una imagen digital con valor legal, siempre cumpliendo con los criterios establecidos en las normas vigentes.

En lo referente a mejora continua podemos contrastarla con la calidad, dicho enunciado abraza diferentes conceptos o significados; calidad puede entenderse como las características de los productos o servicios que satisfacen la necesidad de los clientes o usuarios cuyo objetivo es brindarle una satisfacción a

fin de aumentar los ingresos, por lo tanto aplicar estrategias de mejora en la calidad también acrecientan las inversiones, por otro lado calidad también significa ausencia de deficiencias o errores que pueden traslucirse en la insatisfacción del cliente, reclamaciones, quejas. La satisfacción e insatisfacción del usuario o cliente proviene primero de las características que inducen al usuario a comprar o hacer uso del servicio o producto, el segundo deriva de las deficiencias que muestra el mismo producto o servicio (Badr, 2018). En palabras concretas la calidad es la capacidad que posee un servicio o producto para cubrir las necesidades del usuario o cliente. Por consiguiente, es necesario preguntarse de donde surgen las ideas teóricas de la calidad en que fundamentos se basan, la teoría de localidad se relaciona con las teorías de producción, a su vez como toda teoría tiene implicancias epistemológicas y consideraciones ontológicas. Es conocido que Shewhart introduce la gestión de calidad mediante sus controles de calidad estadístico esto a principios del siglo XX, relacionó la calidad con el diseño de producción de la siguiente manera, se deben traducir ciertos deseos en las características físicas del producto fabricado que sirve para satisfacer necesidades, luego se establecen formas y medios para obtener un producto que difiera de los estándares de calidad establecidos, Shewhart se basó en el conocimiento científico y en conocimientos de ingeniería que están relacionados al proceso de producción, sin embargo Shewhart utilizó hipótesis sobre especificación, producción e inspección que fueron plasmadas en un experimento para probar esa hipótesis, estos pasos constituyen un proceso científico y dinámico de la adquisición de conocimiento, esta idea se contrasta con la actitud en las ciencias de la ingeniería según la cual la ingeniería procede el conocimiento científico hacia la aplicación, donde se hace, esta contrastación contiene dos líneas diferentes, una que es la epistemología platónica y la otra que es la epistemología aristotélica, en la ingeniería, la epistemología platónica parte de la razón y del conocimiento existente y deduce fórmulas para darlas a conocer al mundo, en cambio la epistemología aristotélica, enfatiza las observaciones sobre el mundo y la inducción de nuevos conocimientos basados en ellos. Existe también una ontología relacionada al trabajo y a la producción ambos conceptos están conectados a la calidad, en esta

ontología planteada por Deming el trabajo se divide en etapas, el trabajo entra en cualquier, cambia de estado y pasa a una siguiente etapa, la etapa final es la única que mandada el producto y o servicio al cliente, en cada etapa del trabajo habrá la producción, que es el cambio de estado del material, la entrada y salida de productos, también existirá la mejora continua de métodos y procedimientos encaminada a mejorar la satisfacción del cliente (usuario) en una siguiente etapa, cada etapa trabaja con la siguiente etapa y con la anterior para lograr una óptima mejora, (Koskela, et al., 2019). En torno a lo esbozado por los autores también podemos mencionar lo planteado por Burgasí et al. (2021) quienes afirman que la herramienta planteada por Ishikawa, para medir la calidad cuyo fin primordial es la disminución de problemas, conocida como el Diagrama de Ishikawa, la cual nos ayuda a evaluar los elementos que intervienen en la calidad de un producto o servicio mediante una interacción de causa y efecto, el diagrama de espina de Ishikawa identifica las causas del problema central, identifica factores y causas de un problema, las ordena para su mejor visualización, logra examinar los inconvenientes en varios ámbitos de la producción de un bien o servicio. La mejora es una filosofía de gestión que toda institución gubernamental o privada debe tomar en cuenta, según Kaizen en (Esquivel et al.,2017), la mejora continua es un proceso que se basa en el trabajo en equipo direccionado a la acción, la mejora continua abre un camino de mejora hacia la perfección y esta debe ser conducida por todos los colaboradores de la organización, en resumen, la mejora continua articula toda la estructura organizacional de la institución donde cada colaborador es una pieza fundamental para lograr una mejora en los procesos y así llegar a la calidad total.

Se plantean las siguientes dimensiones para poder medir la mejora; la competitividad; Se refiere a la capacidad que posee una institución, entidad o empresa para poder generar un producto o servicio viendo siempre resaltar entre los competidores, ser competitivo es fundamental en este contexto globalizado donde existen infinidad de opciones para los mismos productos y servicios, la competitividad se determina por la calidad, los atributos del producto, por el precio y calidad de servicio (Gutiérrez, 2015). La Satisfacción del Cliente; tiene que ver

con varios factores que determinan la satisfacción de sus necesidades, como la calidad del producto y / o servicio, el precio, los atributos el producto, y la rapidez con la que se hacen los procesos. Otra noción la da Gutiérrez (2015) propone que la calidad; es el juicio de aprobación o rechazo que se tiene sobre un producto o servicio, la calidad está referida a la satisfacción del cliente la cual está relacionada a las expectativas que este tiene en torno al servicio o producto, las expectativas son generadas de acuerdo a las necesidades, el precio, la tecnología, la productividad; esta referido a la obtención de resultados que se tiene luego de llevar a cabo un proceso o un sistema, lo que significa que aumentar la productividad es conseguir mejores resultados tomando en cuenta los recursos utilizados para generarlos, la productividad se mide por los resultados y los recursos empleados, también se puede ver la productividad a través de la eficiencia y eficacia.

En cuanto al proceso registral encontramos que según Sandoval en Zevallos (2020) el registro nace por la necesidad de publicitar las diferentes situaciones jurídicas, para el correcto funcionamiento del tráfico jurídico, el registro surge para darnos la veracidad de carácter oficial de la cual nos podemos valer para entablar negocios jurídicos relevantes lo cual a su vez es la importancia del registro. La noción del registro inicia con el objetivo de simplificar la prueba de los derechos sobre los bienes, de tal manera que el propietario pueda exhibir un título fehaciente y con alto grado de certeza para la finalidad de proteger, conservar el derecho en todo ámbito jurídico, por tal motivo el titular gozará de inmunidad frente a la interferencia de terceros, así como la facilidad en la circulación de los bienes, esta propuesta nace en el ámbito de los inmueble y se extiende a otros órdenes patrimoniales, la trascendencia del Derecho registral se encuentra en otorgar publicidad de determinados actos o negocios que son relevantes para la vida y el tráfico económico de una sociedad, el registro es un instrumento de publicidad con fines de prueba y garantía que protege a los titulares, por tanto el derecho registral es el conjunto de principios y normas que regula la tutela de ciertas situaciones jurídicas subjetivas mediante un recurso de técnica jurídica consistente a la

publicidad, organizada en forma institucional (Gonzales, 2015). En lo relativo al proceso registral, comienza con la presentación del título por el Diario, el Notario tiene interés propio para efectos de la solicitud de inscripción, esta solicitud contiene la indicación de la naturaleza de los documentos precisando el acto contenido en ellos, se indica también el registro ante el cual se solicita la inscripción, la firma y el domicilio del solicitante, el encargado del diario es el responsable de verificar que los documentos estén completos y en orden, en el caso de que la documentación sea en copias simple, se devuelven dichos documentos sin generarse ningún trámite a menos que sea un documento de valor. Se manifiesta que el proceso registral tiene como propósito la inscripción de un título, salvo se presenten supuestos de suplantación de identidad o falsedad de documentos en cuyo caso se impide la inscripción, este impedimento lo puede formular el notario, el juez, no se admite que terceros se apersonen a querer obstaculizar el procediendo ya empezado, si existen solicitudes presentadas con tal objetivo, estas no formaran parte del procedo registral, salvo sea temas de suplantación o falsificación de datos, el procediendo registral termina con la inscripción de título, la tacha por caducidad del plazo de vigencia del asiento presentado o por la aceptación de desistimiento total de la rogatoria que procede también cuando el título haya sido tachado sustantivamente. El proceso registral tiene que pasar por dos instancias, en la primera instancia pasa por el registrados y en la segunda por el Tribunal Registral, los plazos del proceso registral se enmarcan en los días hábiles (SUNARP, 2016) . Por otro lado, se entiende por título de inscripción a el documento o documentos en que se fundamenta el acto inscribible y que por sí solo acredita fehaciente su existencia, formada parte del título que no fundamentan la inscripción, pero ayudan a que esta se realice, para la inscripción de un título son necesarios ciertos requisitos.

El procedimiento registral tiene por finalidad garantizar la autonomía de sus funcionarios en el ejercicio de sus funciones registrales, pues así se asegura la ausencia de injerencia en las decisiones que emiten los registradores y los integrantes de segunda instancia como en el ámbito notarial que tienen autonomía

limitada, no pueden decidir sobre la inscripción o denegación de la inscripción, y tampoco pueden actuar como funcionarios, esto denota la claridad y transparencia de la actuación de la administración pública, el proceso registral se encarga también de asegurar la intangibilidad de los asientos registrales, los funcionarios registrales no pueden variar o modificar los asientos registrales, salvo normativa por sentencia judicial, es obligación del estado publicitar la realidad que le presentan las partes para atribuirles veracidad y concordancia con la realidad, el proceso registral se encarga de la seguridad jurídica de los derechos de los que se acogen a la fe del registro, que implica la primacía de los principios registrales respecto de las demás normas, quiere decir que está por encima de las normas de ordenamiento en materia de bienes (Sánchez , 2016).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación:

**3.1.1. Tipo de investigación:** La investigación planteada fue de tipo básica, esto se refiere a que es un trabajo que según Pawar (2020) es una investigación realizada para la generación de nuevas ideas, que es principio fundamental del conocimiento humano, es una investigación que se realiza para ampliar los conocimientos ya establecidos. Así mismo representa una investigación de nivel descriptivo.

#### 3.1.2. Diseño de investigación:

- El diseño fue no experimental – transversal explicativo, en resumen, se explicó el porqué de un fenómeno y en qué contextos se muestra, un estudio explicativo pretende establecer las causas o sucesos del fenómeno que estudian, se puede llegar a un grado de explicación cuando las variables y conceptos están vinculados entre sí, las variables se relacionan y cuando el investigador conoce el fenómeno de estudio (Hernández – Sampieri et al., 2014).

Tuvo un enfoque cuantitativo, según Sánchez (2019) esta investigación estudia fenómenos que se pueden medir mediante el uso de técnicas estadísticas para analizar los datos que se recoge, su objetivo principal se basa en describir y explicar las causas de un fenómeno también de predecir el mismo, esto a través del uso de la cuantificación y el análisis de datos mediante el método hipotético – deductivo.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Se trabajó con dos variables, por un lado, tendremos:

- **Variable:**  
Digitalización de documentos

**A. Definición conceptual:** La digitalización de documentos se entiende como el procedimiento de transformación apoyado en instrumentos tecnológicos, que permiten convertir formatos de soporte análogo como papel, video, cinta, película, acetato, en archivos digitales. En la actualidad se usan aplicaciones móviles para poder transformar a un formato digital diversos archivos (Gonzáles & Almarza, 2019). Lo que significa que la digitalización de documentos es un proceso que está en constante evolución y su proceso se hace cada vez más simple y accesible a todos los interesados.

- **Variable**

Proceso registral

**A. Definición conceptual:** La mejora continua representa uno de los principios de la Gestión de la Calidad Total, es una actividad destinada a aumentar la capacidad para cumplir los objetivos en una organización, esta debe darse en todos los ámbitos y debe estar en constante cambio al igual que la realidad (Asturias, 2016).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** Podemos afirmar que la población según Shukla (2020) se refiere al conjunto o grupo de unidades sobre las cuales se van a aplicar los instrumentos y/o resultados de una investigación, también la población se compone de todas las unidades que poseen características variables bajo estudio y para las cuales los resultados de la investigación pueden generalizarse.

Los participantes constaron de 72 trabajadores de la Sunarp Cusco, pertenecientes al área registral, de UTI, catastro, jefatura, los mismos que comparten características comunes en el desarrollo de sus actividades, las encuestas se

desarrollaron in situ (dentro de la institución) debido a que nuestros participantes podrán desenvolverse de una mejor manera ya que están en su lugar de trabajo.

- **Criterios de inclusión:** En referencia a nuestros criterios de inclusión fueron; se consideró al personal de las siguientes áreas:
  - Jefatura Zonal
  - UREG
  - Catastro
  - Área legal
  - UTI
- **Criterios de exclusión:** Los criterios de exclusión fueron; no consideraremos al personal practicante, ni al personal de las áreas que no hacen uso de los documentos que custodia el área de archivo (personal, imagen institucional, administración).

**3.3.2 Muestra:** En lo concerniente a la muestra, fue censal, lo que significa que se tomó al total de colaboradores de la Sunarp Wanchaq Cusco, según López y Fachelli (2015) definen que la total de la muestra censal es equivalente a la población, esta clasificación se usa cuando la población es relativamente pequeña y fácil de considerar.

**3.3.3 Muestreo:** En torno al muestreo fue no probabilístico por conveniencia, que se define por buscar muestras que cumplan con requisitos que son de interés del investigador, también se encarga de seleccionar intencionalmente a los individuos de la población a los que por lo general se tiene fácil acceso (Hernández y Carpio, 2019).

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

La técnica que se utilizó fue encuesta pues según López y Fachelli (2015) sugieren que es una práctica la cual mediante interrogantes a los sujetos pretende alcanzar medidas sobre los conceptos que proceden de una problemática. Se hizo uso de esta práctica porque se adecua al tema de investigación, cuyo objetivo es conocer de forma conceptual y material si la digitalización del archivo de la Sunarp - Cusco mejora el proceso registral.

Del mismo modo se recurrió a la técnica de la observación, para Ciesielska y Wolanik (2018) esta habilidad consiste en que el investigador se adapte al contexto y a la interacción, sin influir en el curso de los eventos y manteniendo un papel activo en los mismos, se usó la observación pues se adecua a nuestra aproximación temática ya que tenemos como objetivos conocer de cerca si la digitalización del archivo ayudara a la mejora del proceso registral. Los instrumentos usados fueron, el cuestionario, que según Chasteauneuf en Hernández Sampieri et. al. (2014) consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, las cuales deber ser congruentes con el planteamiento del problema.

**Cuestionario sobre digitalización de archivos:** Estuvo compuesto por 20 ítems distribuidos en 4 dimensiones; Apertura de Mercado, Uso, Innovación y Confianza, cada ítem tendrá las siguientes categorías: (1) totalmente de acuerdo, (2) de acuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) en desacuerdo y (5) totalmente en desacuerdo

**Validez:** Para La validación de instrumentos se recurrió a la técnica del juicio de expertos, este trabajo fue validado por tres expertos en el tema, los cuales lo evaluaron tomado criterio como la relevancia de la investigación y la pertinencia así mismo la claridad de las preguntas planteadas.

**Tabla 1: Validez de expertos**

<b>Experto</b>	<b>Área</b>	<b>Entidad donde labora</b>
Ortíz Díaz, Renzo Guillermo	Derecho Registral	SUNARP
Sánchez Perales, Fredy	Tecnologías de la información	SUNARP
Tarco Palomino, Ordzonhyd Rudyard	Gestión Publica	KUTIMUSUNCHIS

### **Confiabilidad:**

La confiabilidad de una investigación cuantitativa se evalúa mediante el índice Alfa de Cronbach aplicado a una base de datos conseguida de una prueba piloto de 20 participantes.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

- ❖ Por lo tanto, se establece el coeficiente alfa  $>.7$  como un punto aceptable para establecer la confiabilidad del instrumento.

**Cuestionario sobre mejora continua:** Estuvo compuesto por 17 ítems distribuidos en 4 dimensiones; Competitividad, Satisfacción de Cliente, Calidad y Productividad, cada ítem tendrá las siguientes categorías: (1) totalmente de acuerdo, (2) de acuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) en desacuerdo y (5) totalmente en desacuerdo.

**Validez:** Para La validación de instrumentos se recurrió a la técnica del juicio de expertos, este trabajo fue validado por tres expertos en el tema, los cuales lo evaluaron tomados criterios como la relevancia de la investigación y la pertinencia así mismo la claridad de las preguntas planteadas.

### **Confiabilidad:**

La confiabilidad de una investigación cuantitativa se evalúa mediante el índice Alfa de Cronbach aplicado a una base de datos conseguida de una prueba piloto de 20 participantes.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

- ❖ Por lo tanto, se establece el coeficiente alfa  $>.7$  como un punto aceptable para establecer la confiabilidad del instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

La investigación presentada se ejecutó teniendo una coordinación previa con el representante legal de la Zona Registral N° X – Sede Cusco y con el Gerente General de la Sunarp Cusco, el proceso se realizó por medio de una solicitud que se presentó a la institución por medio de mesa de partes, también mediante de una carta de presentación proporcionada por la Universidad César Vallejo, a fin de obtener la autorización para aplicar el instrumento de investigación. Previamente a la aplicación del instrumento se dio una orientación adecuada, con el objetivo de facilitar la contribución y apoyo de los participantes, también se hizo énfasis que la información que nos proporcionaran será de manera anónima.

El instrumento se aplicó de forma física prediciendo el tiempo de disponibilidad de los participantes, de igual manera se tomaron en cuenta la cantidad de oficinas registrales que existen y se aplicó el instrumento en cada una de estas unidades por separado, lo propio se realizó en las oficinas de archivo, de catastro, en las oficinas de la Unidad de Tecnología e Información, en el área legal y jefatura zonal, así mismo el instrumento se aplicó en dos espacios de tiempo, la parte inicial en el horario de la mañana y la parte restante en el horario de la tarde a fin de obtener datos más certeros.

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

Todos los datos que se pudieron recabar los procesamos por medio del software estadístico SPSS de la versión 27.0, los resultados podremos obtenerlos en cuadros de doble entrada, barras estadísticas, todos estos resultados se mostrarán de una manera numérica y de porcentaje.

El análisis de la información se llevó de una manera descriptiva siempre respondiendo al planteamiento de nuestros objetivos y comparando los resultados con las hipótesis planteadas, así mismo fue necesario determinar la relación entre las variables para dicho efecto se recurrió al modelo de correlación diseñado por Sperman que plantea un coeficiente no paramétrico que se utiliza para obtener un factor de asociación entre variables que se pueden medir de una manera ordinal, seleccionando las respuestas que brinden mayor información.

### **3.7. Aspectos éticos**

A través de la normativa sobre ética institucional dirigida a la investigación científica por parte de la Universidad César Vallejo y ciñéndonos a sus recomendaciones, el trabajo presentado respetó las ideas de otros autores, se puso énfasis en la veracidad de los resultados, se expresó respeto por las opiniones políticas, por la naturaleza, se manejó la responsabilidad social y jurídica, se respetó la privacidad y se protegió la identidad de los participantes.

Por otro lado, también se tomó en cuenta los derechos de autor, así como la libre expresión y diferentes puntos de vista que provocó el instrumento a la hora de recolectar datos.

## VI. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Los resultados de la investigación los presentaremos en dos partes; en la primera parte presentaremos los resultados estadísticos a nivel descriptivo, los mismos que fueron agrupados por dimensiones y variables, segundo, se presenta los resultados inferenciales el cual contiene la prueba de normalidad y el contraste de las variables.

**Tabla 2**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión digitalización*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos			
	Alto	17	23,6 %
	Medio	38	52,8 %
	Bajo	17	23,6 %
	Total	72	100,0 %

Elaboración mediante el programa spss

La tabla 2, en relación a los niveles de la variable digitalización, estos determinan el proceso de digitalización de dentro de la Sunarp – Cusco, dicho proceso cuenta con un nivel regular que está representado por una frecuencia de 38 la cual representa el 52,8% de los encuestados, se considera también que con una frecuencia de 17 que representa al 23,6 % de participantes, estos refieren que el nivel de digitalización es alto, también con un una frecuencia de 17 que representa al 23,6% de participantes, refieren que la digitalización es baja.

Los resultados obtenidos nos muestran que la digitalización dentro de la institución no está siendo implementado de una manera poco adecuada lo cual nos permite mejorar aspectos sustanciales en relación a la digitalización, con el objetivo de alcanzar la más alta eficiencia.

**Tabla 3**

*Frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable digitalización*

Niveles	Apertura de Mercado		Uso		Innovación		Confianza	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Alto</b>	20	27,8 %	13	18,1 %	20	27,8 %	21	29,2 %
<b>Medio</b>	15	20,8 %	45	62,5 %	40	55,6 %	41	56,9 %
<b>Bajo</b>	37	51,4 %	14	19,4 %	12	16,7 %	10	13,9 %
<b>Total</b>	72	100,0 %	72	100,0 %	72	100,0 %	72	100,0%

FUENTE: Elaboración propia utilizando el programa SPSS.

En la tabla 3, los niveles de la variable digitalización se distribuyen de la manera siguiente:

Concerniente a la dimensión de apertura de mercado el 51,4% de los participantes refieren que se encuentra en un nivel bajo, el 27,8% en un nivel alto y el 20,8% en un nivel medio, por otro lado, constatamos que la dimensión uso, se encontró en un nivel medio pues el 62,5% de participantes lo refirió así, el 19,4% un nivel bajo y el 18,1% en el nivel alto, la dimensión innovación se posicionó en un nivel regular con el 59% de participantes, con 27,8% de participantes se encuentra en un nivel alto y con el 16,7% en un nivel bajo. Para terminar, la dimensión confianza con 41 participantes que representan el 56,9% se ubica en un nivel medio, así mismo el 29,2% se ubica en el nivel alto y el 13,9% en el nivel bajo.

**Tabla 4**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable mejora continua.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Niveles	Alto	13	18,1 %
	Medio	49	68,1 %
	Bajo	10	13,9 %
	Total	72	100,0 %

Fuente: elaboración propia utilizando el programa SPSS

La tabla 4, en cuanto a los niveles de la variable mejora continua, estos determinan el proceso de mejora continua dentro de la Sunarp – Cusco, dicho proceso cuenta con un nivel medio que está representado por una frecuencia de 49 que representa el 68,1% de los encuestados, se muestra también que con una frecuencia de 13 que constituye el 18,1% de los participantes, los que refieren que se tiene un nivel bueno y con una frecuencia de 10 que representa al 13,9% de participantes quienes afirman que la mejora se encuentra en un nivel bajo.

**Tabla 5**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones que conforman la variable mejora continua*

Niveles	Competitividad		Satisfacción del cliente		Calidad		Productividad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Alto</b>	11	15,3%			10	13,9%	17	23,6%
<b>Medio</b>	49	68,1%	71	98,6%	49	68,1%	45	62,5%
<b>Bajo</b>	12	16,7%	1	1,4%	13	18,1%	10	13,9%
<b>Total</b>	72	100,0%	72	100,0 %	72	100,0	72	100,0%

En la tabla 5, con referencia a la dimensión competitividad, 49 participantes que representan el 68,1% refieren que la mejora continua se halla en un nivel medio, 12 participantes que constituyen el 16,2% consideran que la mejora continua se encuentra en un nivel bajo, solo 11 participantes que son el 15,3% piensan que la mejora continua del proceso registral dentro de la Sunarp – Wanchaq Cusco, se posiciona en un nivel alto. La dimensión satisfacción del cliente se encuentra en un nivel medio, 71 participantes que son el 98,6% así lo referencian, un participante que es el 1,4% considera que el nivel es bajo. Continuando, la dimensión calidad, tiene una frecuencia de 49 que significa el 68,1% y menciona que se halla en un nivel medio, con una frecuencia de 13 que representa el 18,1% de sujetos que se ubican en un nivel bajo y el 13,9% de los encuestados se encuentran en un nivel alto, en relación a la dimensión productividad, se ubica en un nivel medio con el 62,5%, y con un 23,6% se ubica en un nivel alto, con el 13,9% se encuentra en un nivel bajo.

#### **4.2. Análisis de datos inferenciales:**

##### **Prueba de Normalidad**

##### **Hipótesis:**

**HO:** Los datos de las variables siguen una distribución normal.

**Hi:** Los datos de las variables no siguen una distribución normal.

##### **Nivel de significancia:**

Nivel de Confianza = 0.95

Alfa = 0.05

## Prueba de normalidad

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de las variables, digitalización y mejora continua.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	p-valor.
DIGITALIZACION	,080	72	,200*
MEJORA CONTINUA	,109	72	,034

Fuente: Elaboración usando el programa SPSS

Para obtener la prueba de normalidad de esta investigación usamos la prueba de Kolmogorov – Smirnov, pues se supera los 50 elementos, la tabla 6, muestra una evidencia estadística ( $p < .05$ ) de una distribución libre, de los puntajes de la variable digitalización evidenciando que el resultado es 0,2 que es mayor al 0.05 lo que significa que tiene una distribución normal. Así mismo se muestran el resultado de una distribución libre de la variable Mejora continua que es 0,03, de acuerdo a la significación es menor a 0,05 por lo tanto existe una distribución no normal.

### Prueba de hipótesis General:

- **H0:** La digitalización no influye de manera significativa en la mejora de los procesos registrales en la Sunarp – Wanchaq, Cusco.
- **Hi:** La digitalización influye de manera significativa en la mejora de los procesos registrales en la Sunarp – Wanchaq, Cusco.

### Nivel de significación:

$$NC = 0.95$$

$$\alpha = 0.05$$

### Toma de decisiones:

$p > \alpha$ : Acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

$p < \alpha$ : Rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

## Prueba de correlación no paramétrica de - Rho de Spearman:

**Tabla 7**

*Relación de la variable digitalización y la variable mejora continua*

		Digitalización	Mejora continua
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,548**
	Digitalización		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	72	72
	Mejora continua		
	Sig. (bilateral)	,548**	1,000
N	72	72	

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

La tabla 7 nos expone la relación entre las variables digitalización y mejora continua, se ve que existe una relación del 0,584, significa que existe una correlación significativa, por consiguiente, se determina que, a mayor digitalización mayor será la mejora continua; siendo p valor de 0.000, el cual es menor a 0.05, considerando el análisis se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 1

**H0:** La digitalización de archivos no influye en la competitividad de la Sunarp Wanchaq, Cusco 2022.

**Hi:** La digitalización de archivos influyen en la competitividad de la Sunarp Wanchaq, Cusco 2022.

#### Nivel de significación:

$$NC = 0.95$$

$$\alpha = 0.05$$

#### Toma de decisiones:

$p > \alpha$ : Acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

$p < \alpha$ : Rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 8**

*Relación entre la variable digitalización y la dimensión competitividad*

			Digitalización	Competitividad
	Digitalización	Coefficiente de correlación	1,000	,433**
Rho de Spearman	y	Sig. (bilateral)	.	,000
	Competitividad	N	72	72

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

En la tabla 8, el resultado de p valor (sig. 0,000) es menor al valor del valor de 0,05. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la digitalización de archivos influye de una manera significativa a la competitividad de la Sunarp – Wanchaq –Cusco.

**Prueba de hipótesis específica 2:**

**H0:** La digitalización de archivos no influye en la calidad de la Sunarp Wanchaq, Cusco 2022.

**Hi:** La digitalización de archivos influye en la calidad de la Sunarp Wanchaq, Cusco 2022.

**Nivel de significación:**

NC = 0.95

$\alpha = 0.05$

**Toma de decisiones:**

$p > \alpha$ : Acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

$p < \alpha$ : Rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 9**

*Relación entre la variable digitalización y la dimensión calidad*

		Digitalización	Calidad
	Coeficiente de	1,000	,311**
Rho de Spearman	Digitalización y Calidad	Sig. (bilateral)	,008
	N	72	72

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9, el resultado de p valor (sig. 0,008) es menor a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Lo que significa que la digitalización de archivos influye de manera significativa a la calidad de servicios que brinda la Sunarp – Wanchaq Cusco.

### **HIPOTESIS ESPECÍFICA 3**

**H0:** EL uso de archivos digitalizados no influyen en la competitividad de la Sunarp Wanchaq, Cusco 2022.

**Hi:** El uso de archivos digitalizados influyen en la competitividad de la Sunarp Wanchaq, Cusco 2022.

#### **Nivel de significación:**

NC = 0.95

$\alpha$  =0.05

#### **Toma de decisiones:**

$p > \alpha$ : Acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

$p < \alpha$ : Rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 10***Relación entre las dimensiones uso y satisfacción del cliente*

			USO	SCLIENTE
Rho de Spearman	USO	Coeficiente de correlación	1,000	,349**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	72	72
	SCLIENTE	Coeficiente de correlación	,349**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	72	72

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

En la tabla 10, el resultado del p valor (sig. 0,003) es menor al valor del valor de 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, dentro de la Sunarp Wanchaq Cusco, el uso de archivos digitalizados influye positivamente en la satisfacción del cliente de dicha institución.

#### **HIPOTESIS ESPECIFICA 04**

**H0:** La innovación de los archivos digitales no influye en la productividad de la Sunarp Wanchaq, Cusco 2022.

**Hi:** La innovación de los archivos digitales influye en la productividad de la Sunarp Wanchaq, Cusco 2022.

#### **Nivel de significación:**

$$NC = 0.95$$

$$\alpha = 0.05$$

#### **Toma de decisiones:**

$p > \alpha$ : Acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

$p < \alpha$ : Rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 11**

*Relación entre la dimensión innovación y productividad*

		INNOVACIÓN	PRODUC
	Innovación	1,000	,290*
Rho de Spearman	y	.	,013
	Productividad	72	72

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

En la tabla 11, el resultado del p valor (sig. 0,013) es menor al valor del valor de 0,05. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Lo que demuestra que en la Sunarp Wanchaq Cusco, la innovación de los archivos digitales influye en la productividad dentro de la institución.

## V. DISCUSIÓN

La finalidad de esta investigación es explicar de manera puntual cómo la digitalización de archivos interviene en la mejora del proceso registral en la Sunarp – Wanchaq Cusco; tomando en cuenta los resultados obtenidos podemos deducir que mientras se realice una digitalización de manera adecuada y eficiente, el proceso registral sufrirá mejoras sustanciales que se verán reflejadas en la forma de atención al usuario, a la facilidad de uso y acceso a los títulos de propiedad, etc.

Las sociedades avanzan de una manera acelerada, cada día es mayor la cantidad de información que se genera y se divulga, lo que ha generado la sociedad del conocimiento e información, la cual se basa en elementos tecnológicos y en el uso de dispositivos para intercambiar contenido electrónico e información, lo que ha generado una dependencia tecnológica hecho que transformó el comportamiento del ser humano, la tecnología se encargó de crear una nueva cultura informática para la cual no existen límites ni términos, generalmente se asocia a la sociedad de la información con el internet y la capacidad que tiene esta herramienta para conectar al mundo, pero la sociedad de la información tiene una interacción social, política e institucional, preceptos que los países más avanzados ya están tomando en cuenta desde hace varios años, por otro lado la sociedad de la información requiere de las naciones e instituciones una constante capacitación del capital humano.

Por otro lado, los archivos son espacios en los cuales la sociedad, instituciones, guardan documentación importante de manera ordenada y sistematizada, en la misma línea, Heredia (2016) considera que la archivística es una ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, sus principios de conservación, organización y los medios para su utilización, asegura que la archivística considera a todos los documentos estructurados que genera una institución. En síntesis, la archivística estudia también la estructura funcional de los archivos y su impacto en las sociedades, la investigación presentada se adecua a estos conceptos pues en el desarrollo de la misma se puso énfasis en conocer de qué manera los documentos archivados de manera digital facilitan los trámites administrativos, lo que resulta en la mejora del servicio, en la

reducción del tiempo, la eficiencia en la atención, la disminución de la burocracia y de la corrupción.

Los archivos al guardar información de la sociedad crean en la misma una memoria colectiva, la cual es necesaria para conocer nuestra identidad, el ser humano desde siempre tuvo la necesidad de moldear sus opiniones en diferentes soportes documentales, con el paso del tiempo estos se almacenaron en archivos, originando así un sistema de traspaso de información, que es necesaria para reconstruir la historia de los pueblos y de conocer su identidad, es estudio planteado concuerda con este concepto, pues los títulos registrados son una fuente de información fidedigna y de valor legal que sirven para reconstruir hechos y acontecimientos pasados en relación a la propiedad de derechos.

La memoria del ser humano le permite codificar, conservar, restaurar experiencias vividas, en resumen, es un grupo de acciones que realiza la psique mediante la cual se actualiza información de pasado, la memoria colectiva se centra en la interacción del ser humano con el contexto social, el cual forma una agrupación de representaciones y recuerdos compartidos por un grupo humano en específico, en este contexto la utilización de títulos archivados, recrea en la mente del usuario de la Sunarp, hechos pasados que están siendo consultados con el propósito de plasmarlos en un contexto presente, a fin de contrastar datos que son necesarios para el buen manejo y control de los derechos y bienes de las personas que los registran en la Sunarp. La investigación esbozada se adecua a estas concepciones pues trata de explicar de manera concisa la influencia que tienen los archivos en el proceso registral, para lo cual se recurrió al levantamiento de información in situ, información que amplía el espectro frente al uso de títulos archivados digitalmente y el beneficio que estos generan en la sociedad.

Los documentos que se archivan de una manera digital representan la innovación en temas documentales, esto tare la inserción de nuevas tecnologías y de la expansión de la conectividad, lo que ocasiona que los métodos de operación y de negocios cambien y evolucionen, la transformación digital cambia la manera de pensar de la sociedades, de las organizaciones y de los ciudadanos, para lo cual se trabaja

constantemente en la capacitación de personas que tengan predisposición a usar nuevas tecnologías que le ayuden a resolver problemas de una manera eficaz y rápida.

El estudio planteado intentó demostrar como la influencia de la tecnología cambia y transforma los principios de atención al usuario dentro de la Sunarp Wanchaq y si esto genera resultados positivos para la institución.

Partiremos analizando el objetivo principal o general, el cual es determinar en qué medida digitalización del archivo de la Sunarp mejora los procesos registrales, Wanchaq Cusco 2022, en lo que concierne a la frecuencia y porcentaje la variable digitalización obtuvo el 52,8%, lo que indica que en la Sunarp Wanchaq Cusco la digitalización de archivos se en un nivel medio, del mismo modo la variable mejora continua obtuvo un 68,1%, este resultado muestra que la mejora continua dentro de la Sunarp Wanchaq Cusco está en un nivel medio, asimismo la prueba de correlación de Speerman que se aplicó a ambas variables dando como resultado que una correlación significativa debido a que el p valor era igual al 0,000 y es  $<$  a 0,005, lo que muestra una relación significativa entre las variables, también se demuestra estadísticamente por los resultados obtenidos por haber aplicado el coeficiente de Rho de Spearman, donde se obtuvo una relación del 0,584, es decir se consiguió una relación moderada determinándose que a mayor digitalización de archivos habrá una considerable mejora en los proceso registrales.

Contrastado con lo mencionado por Huerta (2021) en su estudio sobre la inscripción registral y publicidad registral, donde analiza la influencia da la tecnología en los servicios que ofrece la Sunarp, hace una descripción de las plataformas que usan para el registro electrónico y del uso de las TIC'S, afirma que el uso de la tecnología ayudó a Sunarp a poder modernizarse, y mejorar el servicio que brinda, por consiguiente la investigación presentada supera el estudio desarrollado por Huerta pues se usó, la encuesta como instrumento de recolección de datos y se trabajó con los mismos colaboradores, lo que nos dio amplitud para poder conocer sus reflexiones sobre la marcha de digitalización en la Sunarp y si esta mejora el proceso registral.

El primer objetivo específico indagó cómo influye la digitalización de archivos en la competitividad de la Sunarp Cusco, los resultados obtenidos nos mostraron que los títulos de propiedad que están almacenados de manera digital coadyuvan de una

manera significativa a la competitividad de la institución en relación a otras entidades del estado, esto sustentado por el resultado obtenido mediante el Rho de Spearman el cual mostro un puntaje del p valor es 0.00 que es  $>$  al 0.05 lo que significa que existe una correlación de un grado positivo alto, entre la digitalización de archivos y la competitividad, se deduce que los archivos digitales influyen de manera significativa en la competitividad de la Sunarp, por lo cual se rechaza la hipótesis nula.

En analogía a lo demostrado, López (2020) en su sondeo sobre la digitalización para la mejora del trámite en la municipalidad de Pacasmayo, utilizando la encuesta y la observación, propone un plan de digitalización para mejorar el trámite documentario demostró que los funcionarios de la municipalidad no están comprometidos en aplicar herramientas digitales, así mismo en esta entidad existe un desinterés por el uso de las TIC'S.

En torno a lo mencionado Betancur y Jaramillo (2020) plantean que los archivos y la información que guardan estos son instrumento poder que influyen en la memoria colectiva, la archivística actual se encarga de estudiar documentos de instituciones, organizaciones, sin importar su soporte físico con la finalidad de cuidar y de garantizar el acceso libre a la información.

El segundo objetivo específico buscó conocer como intervienen los archivos digitales en la calidad del proceso registral de la Sunarp Wanchaq, a través de los resultados se puede percibir que si se quiere mejorar la calidad de servicios se debe tomar en cuenta un proceso de digitalización de archivos minucioso junto al desarrollo de tecnologías innovadoras que faciliten el acceso a títulos custodiado, el resultado del Rho de Spearman arrojó un 0,008 que es  $>$  a 0,05, lo que lo ubica en un rango aceptable por consiguiente se rechaza la hipótesis nula, significa que los archivos digitales facilitan los procesos registrales, lo que ayuda a mejorar la calidad que brinda Sunarp. Lo demostrado en la investigación se relaciona con lo planteado por Montesinos (2018) quien busca demostrar si la gestión de procesos repercute en la digitalización de archivos para lo cual utilizó un enfoque mixto, tuvo como herramientas de trabajo el cuestionario y la guía de entrevista concluyendo que la introducción de un modelo de gestión encaminado a la digitalización de títulos archivados favoreció a la gestión, costo y calidad de servicios prestados.

Frente a ello nuestro gobierno se vio en la necesidad de adecuarse a las nuevas tecnologías dando paso a impulsar un gobierno digital con metas como mejora la gobernabilidad, el acceso a la información y la facilidad al momento de realizar trámites administrativos, la ley N° 3823 contempla el uso de nuevas tecnologías en todas las instituciones estatales con la finalidad de mejorar los servicios digitales iniciando el apoyo entre entidades.

Respecto al tercer objetivo específico, nos preocupamos por demostrar cómo influye el uso de los títulos archivados de manera digital en la satisfacción del cliente que realiza proceso registral en la Sunarp Wanchaq, de acuerdo a lo mostrado se puede considerar que para que exista un uso adecuado de documentos archivados de manera digital será preciso tener conocimientos en el manejo adecuado de las TIC'S y sobre ciencias de la información para que estos satisfagan las necesidades de los usuarios, evaluando los valores obtenidos mediante el Rho de Sperman notamos que se obtuvo un valor del 0,003 que es  $>$  a 0,005 lo que lo posiciona en un nivel aceptable, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula, demostrando así que el uso de los títulos archivados de manera digital intervienen de manera significativa en la satisfacción del cliente y/o usuario que requiere tener acceso a la información de manera rápida y fácil.

Prada (2018) en su trabajo sobre el análisis de la gestión documental en la Universidad Andina del Cusco usa un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, concluyó que debido al mal uso de los documentos digitales en cuanto a su registro, calificación, almacenamiento, lo que genera atraso en los procesos administrativos lo que se traduce en un mal servicio al cliente y/o usuario.

Heredia (2016) propone que la archivística no solo se encarga de estudiar los archivos ni saber cómo funcionan, el trabajo que realiza la archivología abarca espacios que se relacionan directa e indirectamente con la forma de utilizar los documentos, como la forma de estructurarlos para poder usarlos de una manera correcta para poder conservar los documentos por más años y generar un valor agregado en las atenciones que se realizan al público, estudio de los documentos también se preocupa por estudiar la gestión documental que es un tema necesario a tratar si queremos competir con países potencias en la región como Brasil, Argentina,

Uruguay, si la Sunarp Wanchaq – Cusco quiere mejorar y extender el uso de archivos digitales para mejorar su productividad, también debe considerar los planteamientos de Mendoza (2020) quien afirma que la tecnología es fundamental para el buen uso de los archivos digitales esto mediante el internet utilizando si positivos móviles, empleo de la nube como mecanismo de almacenamiento, todos estos métodos solo serán aplicados de manera exitosa mediante una difusión consiente del correcto uso de documentos archivados de manera digital.

Finalmente, el objetivo específico cuatro se preocupó por conocer cómo influye la innovación de los archivos digitales en la productividad de la Sunarp Wanchaq, por lo observado deducimos que con una constante innovación en cuanto a títulos archivado de manera digital la Sunarp Wanchaq tendrá una mejora considerable en su producción lo que será palpable mediante la eficiencia en los procesos registrales y en la satisfacción y respuesta rápida a las necesidades de los usuarios.

La evaluación de correlación fue de  $r = 0,013$  que es  $>$  a  $0,05$ , lo que significa que la dimensión innovación de títulos digitales influye en la dimensión producción, estadísticamente se evidencia que habiéndose aplicado el coeficiente de Rho Serman donde se obtuvo una relación del  $0,311$ , esto significa que existe una relación positiva modera, lo que expresa que a mayor sea la innovación de títulos archivados de manera digital mayor será la productividad de la Sunarp Wanchaq Cusco.

## VI. CONCLUSIONES

1. En lo relacionado al objetivo general se concluye que la digitalización de archivos está relacionada con la mejora continua del proceso registral dentro de la Sunarp Wanchaq Cusco, lo cual se contrasta con el resultado que se obtuvo que fue de un p valor = 0.000 que es  $>$  a 0.05 y un Rho de Sperman de ( $r=0.584$ ), esto quiere decir que existe una relación positiva moderada entre ambas variables.
2. Concerniente al primer objetivo específico, se concluye que la digitalización de archivos influye de manera significativa en la competitividad de la Sunarp Wanchaq Cusco, se obtuvo como resultado del p valor= 0.000 que es  $>$  a 0.05 y un Rho de Sperman de  $r=0.433$ , lo que significa que existe una relación positiva moderada.
3. Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que la digitalización influye de manera significativa en la calidad de servicios que presta la Sunarp Wanchaq Cusco, se observa que el resultado del p valor= 0.008 que es  $>$  a 0.05 y del Rho de  $r=0.311$ , resultado que determina que existe una relación positiva moderada.
4. Referente al tercer objetivo específico, se concluyó que el uso de archivos digitales interviene de manera positiva en la satisfacción del cliente que realiza el proceso registral dentro de Sunarp Wanchaq Cusco, esto contrastado con los resultados del p valor = 0,003 que es  $>$  a 0.05 y obteniendo un Rho de Sperman de  $r= 0.349$ , este resultado refiere que manifiesta de una relación positiva moderada.
5. Para el cuarto objetivo específico, se llegó a la conclusión que la innovación en torno a los archivos digitales influye en la productividad de la Sunarp Wanchaq Cusco se afirma lo siguiente pues los resultados el p valor= 0.013 que es  $>$  a

0.05 y teniendo como Rho de Spearman de  $r = 290$ , estos datos nos muestran que existe una relación débil.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente general de la Sunarp Wanchaq, promueva a través del sub área de archivo se genere un proyecto integral de digitalización de archivos que se realice en un lapso de tiempo corto, trabajando aunadamente con el personal que labora en el área de archivo para garantizar la eficacia en los trabajos de digitalización.
2. Se recomienda al jefe de archivo de la Sunarp Wanchaq, organice campañas de capacitación donde el personal de archivo adquiera conocimientos sobre las ciencias de la información, archivología, manejo de las TIC'S, así mismo se recomienda adquirir equipos sofisticados que ayuden a digitalizar los documentos de una manera correcta sin dañar su contenido. Así mismo se recomienda que promueva a través de diversos medios la importancia histórica que tienen los archivos.
3. Se recomienda al jefe de la Zona Registral N° X, proponga políticas de mejora continua más serias, para lograr llegar a una calidad total en los servicios que ofrece la Sunarp.
4. Se recomienda al jefe del área de Recursos Humanos de la Sunarp Wanchaq, recurrir a profesionales involucrados en las ciencias de la información y archivología, para capacitar al personal de la institución en torno a la importancia de los archivos y del uso correcto de los documentos digitales.
5. Se recomienda al jefe de la Unidad de Tecnología e Información de la Sunarp Wanchaq, utilice sistemas modernos y de fácil uso que den acceso tanto a colaboradores como usuarios a los títulos archivados de manera digital, se recomienda también capacitar a las demás áreas sobre la importancia de los archivos digitales y de las plataformas virtuales que usa la Sunarp.

## REFERENCIAS

- Alzamora, Y., & Franco, G. (2019). *Conservación y Preservación en soportes físicos y digitales*. Mexico: Universidad de La Salle.
- Arriola, L., & Lucana, A. (2021). ARCHIVO REGISTRAL DIGITAL COMO UN MEDIO DE SEGURIDAD JURIDICA EN EL PERÚ. *ARCHIVO REGISTRAL DIGITAL COMO UN MEDIO DE SEGURIDAD JURIDICA EN EP PERÚ*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- ASTURIAS. (2016). *La mejora continua*. Asturias Corporación Universitaria.
- Badr, A. (2018). IA-Quality - General Concepts and Definitions. En *Modern Approaches To Quality Control* (págs. 4-14). doi:DOI:10.5772/24211
- Betancur, M., & Jaramillo, O. (2020). Approach to the Evolution to the Archival Science Concept. *Revista Interamericana de Bibliotecología*.
- Burgasí, D., Cobo, D., & Pérez, K. (2021). HE ISHIKAWA DIAGRAM AS A QUALITY TOOL IN EDUCATION. A REVIEW OF THE LAST 7 YEARS: LITERATURE REVIEW. *Revista electrónica TAMBARA*, 1212-1230.
- Ciesielska, M., & Wolanik, K. (2018). Observation Methods. *Qualitative Methodologies in Organization Studies*, 33 - 52.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). *"Datos y hechos sobre la transformación digital"*, *Documentos de proyectos*. Santiago: Naciones Unidas.
- Cordonnier, A., & Rosoux, V. (2022). Collective memory: An hourglass between the collective and the individual. *Memory, Mind & Media*, 1-16. doi:10.1017/mem.2022.1
- El Peruano. (2018). *Normas Legales*. Lima: Editora Perú.

- Esquivel, Á., León, R., & Castellanos, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior. *Retos de la Dirección*, 56 - 72.
- European Commission. (2021). *Digital Economy and Society Index (DESI) 2021 - Denmark*. Digital Economy and Society Index.
- Galina, I. (2018). La digitalización de fondos patrimoniales. El caso de México. *Relaciones Estudios de Historia y Sociedad*, 135 - 166.
- Gonzales, H. (2015). BASES FUNDAMENTALES DEL DERECHO REGISTRAL. En *ANUARIO IBEROAMERICANO DE DERECHO NOTARIAL* (págs. 123 -154).
- González, V., & Almarza, Y. (2019). *Metodología y procedimientos para la digitalización de documentos*. Bogotá: Universidad la Salle.
- Gutiérrez, H. (2015). *CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD*. MEXICO D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Heredia, A. (2016). ARCHIVÍSTICA: CIENCIA O TÉCNICA. DELIMITACIÓN Y PRINCIPIOS. 26 - 56.
- Hernandez Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA*, 75 - 79.
- Huerta, O. (2021). La era digital en la inscripción registral y publicidad registral. *Lucena Iuris Et Investigatio*, 7 - 28.
- Igolkin, G. Z. (2020). Digitalization of Innovative Process: Evolution and Problems. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 249 - 252.
- Koskela, L., Tezel, A., & Patel, V. (2019). THEORY OF QUALITY MANAGEMENT: ITS ORIGINS AND HISTORY. *27th Annual Conference of the International Group for Lean Construction*, 1381-1390. doi:<https://doi.org/10.24928/2019/0259>

- López - Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. BARCELONA: Creative Commons.
- López, D. Y. (2020). *DIGITALIZACION PARA MEJORAR EL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CIUDAD DE DIOS, PROVINCIA DE PACASMAYO - LA LIBERTAD, 2020*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION SOCIAL CUANTITATIVA*. Barcelona.
- Martins, M. (2017). PROGRAMA DESCRIPTIVO Y DIGITALIZACIÓN DE LOS PLANOS DEL ARCHIVO DEL SERVICIO DE ESTUDIOS Y PROYECTOS DE SANEAMIENTO (SEPS), DE LA INTENDENCA DE MONTEVIDEO (IM) - URUGUAY. *REDar*, 107 - 121.
- Mendoza, A. L. (2020). REFLEXIONES SOBRE LA DIGITALIZACIÓN EN LOS ARCHIVOS. *Anuario Escuela de Archivología*, 79 - 98.
- Mendoza, A. L. (2021). Los archivos en la legislación sobre el gobierno digital. *Revista del archivo general de la nación*, 133 - 151.
- Montesinos, C. I. (2018). *MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL A PRODUCTIVIDAD DEL PROYECTO DE DIGITALIZACIÓN DE TÍTULOS ARCHIVADOS DE LA ZONA REGISTRAL Nº VII SEDE HUARAZ. AÑO 2018*. UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO, Huaraz.
- OECD . (24 de Mayo de 2022). *Going Digital Toolkit*. Obtenido de Going Digital Toolkit: <https://goingdigital.oecd.org/>
- Ortega, F. (2015). Internet en la educacion superior . *Revista de la Educación Superior*, 177 - 182.
- Pawar, N. (2020). Type of Research and Type Research Design. *Social Research Methodology (An Overview)*. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/352055750\\_6\\_Type\\_of\\_Research\\_and\\_Type\\_Research\\_Design](https://www.researchgate.net/publication/352055750_6_Type_of_Research_and_Type_Research_Design)

PCM. (2018). *Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital - PGD*. Lima: PCM.

Pedraja, L. (2017). DESAFÍOS PARA LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO. *Interciencia*, 3.

Pérez, R. e. (2018). The Knowledge Society and the Information Society as the cornerstone in educational technology innovation. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*.

Prada, O. N. (2018). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, SEDE LARAPA - 2018*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.

Presidencia de la República - Uruguay . (09 de Abril de 2022). *Uruguay Digital*. Obtenido de Uruguay Digital: <https://www.gub.uy/uruguay-digital>

Rodríguez, L., & Herrera, R. (2014). Política de preservación para el fondo digital de la biblioteca de la Casa de las Américas. *Ciencias de la información*, 19 - 23.

Sánchez Cerna, L. (2016). PROCEDURE PERUVIAN REGISTRAL: ANALYSIS OF HIS PURPOSE. *SSI/AS*.

Sánchez Flores, A. (2019). Estemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus Fundamentos epistémicos da pesquisa qualitativa e quantitativa: consensos e dissensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Univeritaria*.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de Términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

Shukla, S. (2020). CONCEPT OF POPULATION AND SAMPLE.

- Silva, A. (2017). El Archivo Histórico de la Iglesia Lusitana (comuni3n anglicana de Portugal): el reto de la organizaci3n, tratamiento y difusi3n de un archivo religioso en la web. *Actas de las I Jornadas de Estudiantes de Ciencias de la Documentaci3n "Compartiendo Conocimiento"*, 71 - 77.
- Smeds, M. (2021). Deming's tampering revisited: definition and future research agenda. doi: 10.1108/IJQSS-03-2021-0041
- Suarez, C., & Osorio, . (2018). Experiencias sobre preservaci3n digital para bibliotecas y archivos: dos casos de estudio en Colombia\*. *Revista internacional de bibliotecología*, 267 - 276.
- SUNARP. (2016). *TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO GENERAL DE REGISTROS PUBLICOS*. Lima: SUNARP.
- SUNARP. (2018). *RESOLUCI3N DE LA DIRECCI3N TÉCNICA REGISTRAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS*. Lima.
- Ver3n, J. (2016). Ciudadanía y sociedad de la informaci3n: la tarjeta de Zaragoza. *Opci3n*, 877 - 899.
- Vilaplana, F. (2019). Digitalization and People. *REVISTA EMPRESA Y HUMANISMO*, 113 - 137.
- Zevallos, M. (2020). "LA MODIFICACI3N AL CONTENIDO ESENCIAL DEL PRINCIPIO DE FE PÚBLICA REGISTRAL POR LA LEY 30313". "LA MODIFICACI3N AL CONTENIDO ESENCIAL DEL PRINCIPIO DE FE PÚBLICA REGISTRAL POR LA LEY 30313". Univeridad Cat3lica de San Pablo, Arequipa.
- Zhang, R. e. (2020). Research on document digitization processing technology. *MATEC*, 1 - 6.

## ANEXOS

**Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA:** Digitalización del archivo de la Sunarp y la mejora en los procesos registrales, Wanchaq, Cusco 2022.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Tema o unidad de análisis	Metodología
<p><b>General</b> ¿En qué medida la digitalización del archivo de la Sunarp mejorará los procesos registrales, Wanchaq Cusco, 2022?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Cómo influye la digitalización de archivos en la competitividad de la Sunarp Wanchaq Cusco, 2022?</p> <p>¿Cómo influyen los archivos digitales en la calidad de trabajo que realiza la Sunarp Wanchaq, Cusco 2022?</p>	<p><b>General</b> Conocer en qué medida la digitalización del archivo de la Sunarp mejorará los procesos registrales, Wanchaq Cusco, 2022.</p> <p><b>Específicos</b> Analizar cómo influye la digitalización de archivos en la competitividad de la Sunarp Wanchaq Cusco, 2022</p> <p>Saber cómo influyen los archivos digitales en la calidad de trabajo que realiza</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El proceso de digitalización del archivo de la Sunarp ayudará de manera significativa a la mejora en los procesos registrales.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>La influencia de la digitalización de archivos en la competitividad de la Sunarp es considerable pues una correcta digitalización garantiza nuevas y mejores formas de trabajo</p> <p>Los archivos digitales influyen de manera óptima en la calidad de</p>	<p><b>Variable 1:</b> Digitalización de archivos</p> <p><b>Variable 2:</b> Proceso registral</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental - transversal</p> <p><b>Población:</b> Colaboradores de las áreas siguientes: UREG. UTI, jefatura zonal, catastro, área legal, que constó de 72 participantes.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico por conveniencia</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>

<p>¿Cómo influye el uso de los títulos archivados de manera digital en la satisfacción del cliente/usuario que realiza el proceso registral de la Sunarp Wanchaq, Cusco, 2022?</p> <p>¿Cómo influye la innovación de los archivos digitales en la productividad de la Sunarp Wanchaq, Cusco ,2022?</p>	<p>la Sunarp Wanchaq, Cusco 202</p> <p>Determinar la influencia del uso de los títulos archivados de manera digital en la satisfacción del cliente que realiza el proceso registral de la Sunarp Wanchaq, Cusco, 2022</p> <p>Conocer la influencia de la innovación de los archivos digitales en la productividad de la Sunarp Wanchaq, Cusco ,2022</p>	<p>trabajo que se realiza en el proceso registral</p> <p>El uso de archivos digitales influye de manera significativa en la satisfacción del cliente/usuario que realiza el proceso registral</p> <p>La innovación de los archivos digitales influye de manera consistente en la productividad de la Sunarp Cusco 2022</p>		<p><b>Variables:</b></p> <p><b>V1:</b> Digitalización de archivo (Sunarp)</p> <p><b>V2:</b> Proceso registral</p>
--	---	--	--	---

## Anexo 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 01: Digitalización

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Apertura del Mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instituciones que brindan comercios electrónicos</li> <li>✓ Bienes y servicios de TIC</li> <li>✓ Servicios digitales</li> <li>✓ Valor agregado de los servicios en digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La institución se preocupa por brindar un comercio electrónico referente a títulos custodiados.</li> <li>✓ Sunarp ofrece bienes y servicios de TIC'S, relacionado a los títulos digitales.</li> <li>✓ La entidad se preocupa por brindar servicios relacionados a los archivos digitales</li> <li>✓ Notas que la institución genera un valor agregado mediante los servicios digitales de archivo.</li> </ul>	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Ni de acuerdo ni en Desacuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
Uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presencia en la web</li> <li>✓ Instituciones que prestan servicios por línea</li> <li>✓ Usuarios en línea</li> <li>✓ Uso de servicios en la nube</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consideras que la institución tiene presencia relevante en la web en cuanto a archivos digitales.</li> <li>✓ Asumes que el uso de títulos digitales es el correcto</li> <li>✓ Registros Públicos ofrece servicios en línea referente a títulos archivados digitalmente.</li> <li>✓ Sabes si la institución tiene usuarios en línea que hacen uso de archivos digitales.</li> <li>✓ Consideras que Sunarp hace uso de la nube para almacenar archivos digitalizados.</li> <li>✓ Hace uso continuo de títulos archivados de manera digital.</li> </ul>	1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Ni de acuerdo ni en Desacuerdo 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo

Innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inversiones en Tic's</li> <li>✓ Nueva creación de tecnologías.</li> <li>✓ Clasificación de documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Piensas que la institución realiza una buena inversión para la aplicación de las TIC'S en referencia a la digitalización de archivos.</li> <li>✓ La institución se encarga de crear nuevas tecnologías que faciliten la digitalización de archivos.</li> <li>✓ Estás de acuerdo con la clasificación de documentos y/o archivos digitales que prima en la institución.</li> <li>✓ Consideras que el grado de digitalización de los títulos archivados es el más óptimo</li> <li>✓ Tienes conocimiento sobre las ciencias de la información</li> </ul>	<p>1: Totalmente de acuerdo</p> <p>2: De acuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en Desacuerdo</p> <p>4: En desacuerdo</p> <p>5: Totalmente en desacuerdo</p>
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Abuso de información</li> <li>✓ Violación de privacidad</li> <li>✓ Seguridad de Pago</li> <li>✓ Seguridad y protección de las Tic's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crees que la digitalización de archivos genere abuso de información.</li> <li>✓ Consideras confiable un documento digital</li> <li>✓ Consideras que la violación de privacidad de un archivo digital es más fácil que la de un archivo físico.</li> <li>✓ Piensas que los pagos de trámites administrativos vía online son seguros.</li> <li>✓ Consideras que las TIC'S brindan seguridad y protección de los archivos digitales</li> </ul>	<p>1: Totalmente de acuerdo</p> <p>2: De acuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en Desacuerdo</p> <p>4: En desacuerdo</p> <p>5: Totalmente en desacuerdo</p>

Fuente: Israel Díaz Luza

## Variable 02: Proceso Registral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Satisfacción</li> <li>✓ Disponibilidad</li> <li>✓ Ventaja competitiva</li> <li>✓ Diferenciación del producto y/o servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Considera que el usuario encuentra respuestas a sus incógnitas con la atención prestada sobre el proceso registral</li> <li>✓ Se encuentra disponible a recibir observaciones y críticas</li> <li>✓ Considera que los servicios digitales que presta la institución tienen una ventaja en relación a otras instituciones del estado</li> <li>✓ Sientes que el producto y/o servicio que presta Sunarp se diferencia al de otras instituciones</li> <li>✓ Considera que la digitalización de archivos mejora el proceso registral.</li> </ul>	<p>1: Totalmente de acuerdo</p> <p>2: De acuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en Desacuerdo</p> <p>4: En desacuerdo</p> <p>5: Totalmente en desacuerdo</p>
Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad de productos</li> <li>✓ Calidad de servicios</li> <li>✓ Precio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La institución se compromete a brindar productos de calidad</li> <li>✓ Consideras que la digitalización de documentos mejora la calidad de los productos que brinda Sunarp</li> <li>✓ Sunarp pone interés en la calidad de sus servicios en cuanto a títulos digitalizados</li> <li>✓ Consideras que la digitalización documental mejora la calidad de los servicios ofrecidos por Sunarp</li> </ul>	<p>1: Totalmente de acuerdo</p> <p>2: De acuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en Desacuerdo</p> <p>4: En desacuerdo</p> <p>5: Totalmente en desacuerdo</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Existe una relación equitativa entre precio y servicio y/o producto ofrecido.</li> </ul>	
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención oportuna</li> <li>✓ Imagen</li> <li>✓ Relaciones</li> <li>✓ Precio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crees que la institución brinda una atención oportuna al usuario en cuanto a títulos archivados de manera digital</li> <li>✓ Piensa que su trabajo ayuda a mejorar la imagen de la Sunarp que tienen los usuarios</li> <li>✓ Consideras que Sunarp tiene buenas relaciones con los usuarios</li> <li>✓ Consideras que la tasas de precios son elevadas</li> </ul>	<p>1: Totalmente de acuerdo</p> <p>2: De acuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en Desacuerdo</p> <p>4: En desacuerdo</p> <p>5: Totalmente en desacuerdo</p>
Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Eficacia</li> <li>✓ Efectividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dentro de la institución se tiene conocimiento sobre eficiencia en los procesos registrales</li> <li>✓ Sunarp capacita constantemente al personal sobre la importancia de la eficacia en los procesos registrales</li> <li>✓ Consideras que la dotación de recursos digitales mejoran la efectividad en los procesos registrales</li> </ul>	<p>1: Totalmente de acuerdo</p> <p>2: De acuerdo</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en Desacuerdo</p> <p>4: En desacuerdo</p> <p>5: Totalmente en desacuerdo</p>

Fuente: Israel Díaz

## **ANEXO 03: Instrumentos de investigación**

### **CUESTIONARIO SOBRE DIGITALIZACION DE ARCHIVOS**

Cargo:

**Fecha:**

Datos sociodemográficos:

Edad:

- Entre los 25 a 30 años
- Entre los 30 a 35 años
- Entre los 35 a 40 años
- Mayor de 40 años

Sexo:

- Mujer
- Varón
- Otro

Estado civil:

- Casado
- Soltero
- Divorciado
- Viudo
- Otro

**Instrucciones:** Las preguntas siguientes están referidas a su punto de vista sobre digitalización de archivos, sus respuestas permitirán conocer como función el proceso digital dentro de la institución, conteste cada pregunta tal como se indica. Si no está seguro/a de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que le parezca más cierto.

Las categorías de valoración son las siguientes:

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

Variable 1: Digitalización de archivos		Valoración				
D	Dimensión 1: Apertura del Mercado	1	2	3	4	5
1	La institución se preocupa por implementar un comercio electrónico referente a títulos custodiados					
2	Sunarp ofrece bienes y servicios de TIC'S, relacionado a los títulos archivados de manera digital					
3	La entidad se preocupa por brindar servicios relacionados a los archivos digitales					
4	Notas que la institución genera un valor agregado mediante los servicios digitales de títulos archivados.					
D	Dimensión 2: Uso	1	2	3	4	5
5	Consideras que la institución tiene presencia relevante en la web en cuanto a archivos digitales					
6	Asumes que el uso de títulos digitales es el correcto					
7	Registros Públicos ofrece servicios en línea referente a títulos archivados digitalmente					
8	Sabes si la institución tiene usuarios en línea que hacen uso de títulos archivados en formato digital					

9	Consideras que Sunarp hace uso de la nube para almacenar archivos digitalizados.					
10	Consideras que hace uso continuo de títulos archivados de manera digital.					
<b>D</b>	<b>Dimensión 3: Innovación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Piensas que la institución realiza una buena inversión para la aplicación de las TIC'S en referencia a la digitalización de archivos					
12	La institución se encarga de crear nuevas tecnologías que faciliten la digitalización de títulos archivados.					
13	Estás de acuerdo con el almacenamiento y clasificación de documentos y/o archivos digitales que prima en la institución.					
14	Consideras que el nivel o capacidad de digitalización de los títulos archivados es el más óptimo					
15	Tienes conocimiento sobre las ciencias y gestión de la información					
<b>D</b>	<b>Dimensión 4: Confianza</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Creer que la digitalización de archivos genere un exceso en el uso de información.					
17	Consideras confiable un documento digital					
18	Consideras que la violación de privacidad de un archivo digital es más fácil que la de un archivo físico					
19	Piensas que los pagos de trámites administrativos vía online son seguros					
20	Las TIC'S brindan seguridad y protección de títulos archivados digitalmente					

## CUESTIONARIO SOBRE MEJORA CONTINUA

Cargo:

**Fecha:**

Datos sociodemográficos:

Edad:

- Entre los 25 a 30 años
- Entre los 30 a 35 años
- Entre los 35 a 40 años
- Mayor de 40 años

Sexo:

- Mujer
- Varón
- Otro

Estado civil:

- Casado
- Soltero
- Divorciado
- Viudo
- Otro

**Instrucciones:** Las preguntas que siguen se refieren a lo que usted piensa sobre la mejora continua dentro de la institución, los datos permitirán conocer si las labores de digitalización de documentos dentro de la institución mejoran los procesos registrales. Conteste cada pregunta tal como se indica. Si no está seguro/a de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que le parezca más cierto.

Las categorías de valoración son las siguientes:

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

Variable 1: Mejora continua		Valoración				
D	Dimensión 1: Competitividad	1	2	3	4	5
1	Considera que el usuario encuentra respuestas a sus consultas con la atención prestada sobre el proceso registral					
2	Se encuentra disponible a recibir observaciones, críticas y sugerencias					
3	Considera que los servicios que presta la institución tienen una ventaja en relación a otras instituciones del estado					
4	Sientes que el servicio que presta Sunarp se diferencia al de otras instituciones					
5	Consideras que la digitalización de archivos mejora el proceso registral					
D	Dimensión 2: Satisfacción del cliente.	1	2	3	4	5
6	La institución se compromete a brindar servicios de calidad					
7	Consideras que la digitalización de documentos mejora la calidad de los productos que brinda Sunarp					
8	Consideras que Sunarp pone interés en la calidad de sus servicios en cuanto a títulos digitalizados					
9	Consideras que la digitalización documental mejora la calidad de los servicios ofrecidos por Sunarp					

<b>10</b>	Existe una relación equitativa entre el precio y los servicios ofrecidos					
<b>D</b>	<b>Dimensión 3: Calidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	Crees que la institución brinda una atención oportuna al usuario en cuanto a títulos archivados de manera digital					
<b>12</b>	Piensa que su trabajo ayuda a mejorar la imagen de la Sunarp para los usuarios.					
<b>13</b>	Consideras que Sunarp tiene buena relación con los usuarios					
<b>14</b>	Consideras que las tasas registrales son elevadas					
<b>D</b>	<b>Dimensión 4: Productividad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	Dentro de la institución se tiene conocimiento sobre eficiencia en los procesos registrales					
<b>16</b>	Sunarp capacita constantemente al personal sobre la importancia de la eficacia en los procesos registrales					
<b>17</b>	Consideras que la dotación de recursos mejora la efectividad en los procesos registrales					

## Anexo 04: Certificado de validez

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DIGITALIZACION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Apertura del Mercado</b>								
1	La institución se preocupa por brindar un comercio electrónico referente a títulos custodiados	X		X		X		
2	Sunarp ofrece bienes y servicios de TIC'S, relacionado a los títulos archivados de manera digital	X		X		X		
3	La entidad se preocupa por brindar servicios relacionados a los archivos digitales	X		X		X		
4	Notas que la institución genera un valor agregado mediante los servicios digitales de archivo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Uso</b>								
5	Consideras que la institución tiene presencia relevante en la web en cuanto a archivos digitales	X		X		X		
6	Asumes que el uso de títulos digitalizados es el correcto	X		X		X		
7	Registros Públicos ofrece servicios en línea referente a títulos de propiedad digitalizados	X		X		X		
8	Sabes si la institución tiene usuarios en línea que hacen uso de títulos archivados en formato digital.	X		X		X		
9	Consideras que Sunarp hace uso de la nube para almacenar archivos digitalizados.	X		X		X		
10	Hace uso continuo de títulos archivados de manera digital	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN : Innovación</b>								
11	Piensas que la institución realiza una buena inversión para la aplicación de las TIC'S en referencia a la digitalización de archivos	X		X		X		
12	La institución se encarga de crear nuevas tecnologías que faciliten la digitalización de títulos archivados.	X		X		X		
13	Estás de acuerdo con la clasificación de documentos y/o archivos digitales que prima en la institución.	X		X		X		

14	Consideras que el grado de digitalización de los títulos archivados es el más óptimo	X		✓		✓	
15	Tienes conocimiento sobre las ciencias de la información	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Confianza</b>			X		X	
16	Crees que la digitalización de archivos genere abuso de información.	X		X		X	
17	Consideras confinable un documento digital	X		X		X	
18	Consideras que la violación de privacidad de un archivo digital es más fácil que la de un archivo físico	X		X		X	
19	Piensas que los pagos de trámites administrativos vía online son seguros	X		X		X	
20	Las TIC'S brindan seguridad y protección de los títulos de propiedad archivados digitalmente	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay  
suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  ]      Aplicable después de  
corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg:

..... Ortiz Mat., Ramo Guillerms .....

DNI: 07267102 .....

Especialidad del  
validador: .....

..... Desecho Registral y Notarial .....

.....de.....del 20.....

~~.....~~

DNI 07267102

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Competitividad</b>								
1	Considera que el usuario encuentra respuestas a sus incógnitas con la atención prestada sobre el proceso registral	X		X		X		
2	Se encuentra disponible a recibir observaciones y críticas	X		X		X		
3	Considera que la digitalización de archivos mejora el proceso registral	X		X		X		
4	Considera que los servicios que presta la institución tienen una ventaja en relación a otras instituciones del estado	X		X		X		
5	Sientes que el producto y/o servicio que presta Sunarp se diferencia al de otras instituciones	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción del cliente</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La institución se compromete a brindar productos de calidad	X		X		X		
7	Consideras que la digitalización de documentos mejora la calidad de los productos que brinda Sunarp	X		X		X		
8	Sunarp pone interés en la calidad de sus servicios	X		X		X		
9	Consideras que la digitalización documental mejora la calidad de los servicios ofrecidos por Sunarp	X		X		X		
10	Existe una relación equitativa entre precio y servicio y/o producto ofrecido	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Calidad</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Creas que la institución brinda una atención oportuna al usuario	X		X		X		
12	Piensa que su trabajo ayuda a mejorar la imagen de la Sunarp que tienen los usuarios	X		X		X		
13	Consideras que Sunarp tiene buenas relaciones con los usuarios	X		X		X		
14	Consideras que la tasas de precios son elevadas	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Productividad</b>								
15	Dentro de la institución se tiene conocimiento sobre eficiencia en los procesos	X		X		X		
16	Sunarp capacita constantemente al personal sobre la importancia de la eficacia en los procesos registrales	X		X		X		
17	Consideras que la dotación de recursos mejora la efectividad en los procesos registrales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay  
suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  ]      Aplicable después de  
corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg:

Ortiz Diaz, Renzo Guillermo

DNI: 07267102

Especialidad del  
validador: \_\_\_\_\_

Devedio Registral y Notarial

.....de.....del 20.....

~~\_\_\_\_\_~~

DNI 07267102

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DIGITALIZACION**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Apertura del Mercado</b>								
1	La institución se preocupa por brindar un comercio electrónico referente a títulos custodiados <i>implementar</i>	X		X		X		Corregir
2	Sunarp ofrece bienes y servicios de TIC'S, relacionado a los títulos archivados de manera digital	X		X		X		
3	La entidad se preocupa por brindar servicios relacionados a los archivos digitales	X		X		X		
4	Notas que la institución genera un valor agregado mediante los servicios digitales de archivo <i>Títulos</i>	X		X			X	Corregir
<b>DIMENSIÓN 2: Uso</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
5	Consideras que la institución tiene presencia relevante en la web en cuanto a archivos digitales	X		X		X		
6	Asumes que el uso de títulos digitalizados es el correcto	X		X		X		
7	Registros Públicos ofrece servicios en línea referente a títulos de propiedad digitalizados	X		X		X		
8	Sabes si la institución tiene usuarios en línea que hacen uso de títulos archivados en formato digital. <i>informes</i>	X		X			X	Corregir
9	Consideras que Sunarp hace uso de la nube para almacenar archivos digitalizados.	X		X		X		
10	Hace uso continuo de títulos archivados de manera digital <i>Consideras ~ el uso</i>	X		X			X	Corregir
<b>DIMENSIÓN : Innovación</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
11	Piensas que la institución realiza una buena inversión para la aplicación de las TIC'S en referencia a la digitalización de archivos	X		X		X		
12	La institución se encarga de crear nuevas tecnologías que faciliten la digitalización de títulos archivados.	X		X		X		
13	Estás de acuerdo con la clasificación de documentos y/o archivos digitales que prima en la institución. <i>Almacén</i>	X		X		X		Corregir
14	Consideras que el grado de digitalización de los títulos archivados es el más óptimo <i>nivel -&gt; capacidad.</i>	X		X		X		Corregir



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Competitividad</b>								
1	Considera que el usuario encuentra respuestas a sus incógnitas con la atención prestada sobre el proceso registral	X		X			X	Corregir
2	Se encuentra disponible a recibir observaciones y críticas <i>Consultas</i> <i>usted esta</i> / <i>y sugerencias</i>	X		X			X	Corregir
3	Considera que la digitalización de archivos mejora el proceso registral	X		X		X	X	
4	Considera que los servicios que presta la institución tienen una ventaja en relación a otras instituciones del estado	X		X		X		
5	Sientes que el producto y/o servicio que presta Sunarp se diferencia al de otras instituciones <i>servicios</i> <i>la</i> <i>en comparación</i>	X		X			X	Corregir
<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción del cliente</b>								
6	La institución se compromete a brindar productos de calidad <i>(considera), comprometida.</i>	X		X			X	Corregir
7	Consideras que la digitalización de documentos mejora la calidad de los productos que brinda Sunarp <i>ta</i> <i>Servicios</i>	X		X			X	Corregir
8	Sunarp pone interés en la calidad de sus servicios <i>Consideras</i>	X		X			X	Corregir
9	Consideras que la digitalización documental mejora la calidad de los servicios ofrecidos por Sunarp	X		X		X		
10	Existe una relación equitativa entre precio y servicio y/o producto ofrecidos <i>(servicios)</i>	X		X			X	Corregir
<b>DIMENSIÓN 3: Calidad</b>								
11	Creas que la institución brinda una atención oportuna al usuario	X		X		X		
12	Piensa que su trabajo ayuda a mejorar la imagen de la Sunarp que tienen los usuarios <i>(para)</i>	X		X			X	Corregir
13	Consideras que Sunarp tiene buenas relaciones con los usuarios	X		X		X		Corregir
14	Consideras que las tasas de precios son elevadas <i>(Registrales)</i>	X		X			X	Corregir
<b>DIMENSIÓN 4: Productividad</b>								
15	Dentro de la institución se tiene conocimiento sobre eficiencia en los procesos	X		X		X		
16	Sunarp capacita constantemente al personal sobre la importancia de la eficacia en los procesos registrales	X		X		X		
17	Consideras que la dotación de recursos mejora la efectividad en los procesos registrales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Las preguntas planteadas tienen relación con temas planteados

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable  
después de corregir [x]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

.....Sanchez Perales Fredy.....

DNI:.....45453421.....

Especialidad del

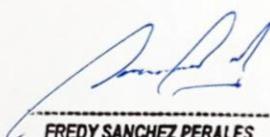
validador: Gestor de Tecnologías de la Información

.....

...

.....02 de Junio.....

.....del 20.22.....



FREDY SANCHEZ PERALES  
UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Zona Registral N° X - Sede Cusco

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DIGITALIZACION**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Apertura del Mercado</b>								
1	La institución se preocupa por brindar un comercio electrónico referente a títulos custodiados	X						
2	Sunarp ofrece bienes y servicios de TIC'S, relacionado a los títulos archivados de manera digital	X						
3	La entidad se preocupa por brindar servicios relacionados a los archivos digitales	X						
4	Notas que la Institución genera un valor agregado mediante los servicios digitales de archivo	X						
<b>DIMENSIÓN 2: Uso</b>								
5	Consideras que la Institución tiene presencia relevante en la web en cuanto a archivos digitales	X						
6	Asumes que el uso de títulos digitalizados es el correcto	X						
7	Registros Públicos ofrece servicios en línea referente a títulos de propiedad digitalizados	X						
8	Sabes si la institución tiene usuarios en línea que hacen uso de títulos archivados en formato digital.	X						
9	Consideras que Sunarp hace uso de la nube para almacenar archivos digitalizados.	X						
10	Hace uso continuo de títulos archivados de manera digital	X						
<b>DIMENSIÓN : Innovación</b>								
11	Piensas que la institución realiza una buena inversión para la aplicación de las TIC'S en referencia a la digitalización de archivos	X						
12	La institución se encarga de crear nuevas tecnologías que faciliten la digitalización de títulos archivados.	X						
13	Estás de acuerdo con la clasificación de documentos y/o archivos digitales que prima en la institución.	X						
14	Consideras que el grado de digitalización de los títulos archivados es el más óptimo	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si se adecua al tema de investigación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:  
Mgt. Ordzonhyd Rudyard Tarco Palomino  
DNI: 72559124

Especialidad del validador: Magister en gestión pública y desarrollo regional  
...

06 del 2022

02 de...

  
Ordzonhyd Rudyard Tarco Palomino  
72559124

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Competitividad</b>								
1	Considera que el usuario encuentra respuestas a sus incógnitas con la atención prestada sobre el proceso registral	X						
2	Se encuentra disponible a recibir observaciones y críticas	X						
3	Considera que la digitalización de archivos mejora el proceso registral	X						
4	Considera que los servicios que presta la institución tienen una ventaja en relación a otras instituciones del estado	X						
5	Sientes que el producto y/o servicio que presta Sunarp se diferencia al de otras instituciones	X						
<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción del cliente</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La institución se compromete a brindar productos de calidad	X						
7	Consideras que la digitalización de documentos mejora la calidad de los productos que brinda Sunarp	X						
8	Sunarp pone interés en la calidad de sus servicios	X						
9	Consideras que la digitalización documental mejora la calidad de los servicios ofrecidos por Sunarp	X						
10	Existe una relación equitativa entre precio y servicio y/o producto ofrecido	X						
<b>DIMENSIÓN : Calidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Crees que la institución brinda una atención oportuna al usuario	X						
12	Piensa que su trabajo ayuda a mejorar la imagen de la Sunarp que tienen los usuarios	X						
13	Consideras que Sunarp tiene buenas relaciones con los usuarios	X						
14	Consideras que las tasas de precios son elevadas	X						
<b>DIMENSIÓN 4: Productividad</b>		X						
15	Dentro de la institución se tiene conocimiento sobre eficiencia en los procesos	X						
16	Sunarp capacita constantemente al personal sobre la importancia de la eficacia en los procesos registrales	X						
17	Consideras que la dotación de recursos mejora la efectividad en los procesos registrales	X						

**Observaciones (precisar si hay**

**suficiencia):** Si se adecua al tema de  
investigación

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable**     **Aplicable después de**  
**corregir**     **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:**

Mgt. Ordzonhyd Rudyard Tarco Palomino .....    **DNI:**.....  
72559124.....

**Especialidad del**

**validador:** Magister en gestión pública y desarrollo  
regional.....

.....02.....**de**.....06.....**del**

**2022**



Ordzonhyd Rudyard Tarco Palomino  
72559124



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20166958238.
ZONA REGISTRAL N° - X - SEDE CUSCO.	
Nombre del Titular o Representante legal: BENO ULIANOF ALEJANDRA CANGINO.	
Nombres y Apellidos RENZO GUILLERMO ORTIZ DIAZ.	DNI: 07267102

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SUNARP Y LA MEJORA EN LOS PROCESOS REGISTRALES, WAPUCHA - CUSCO - 2021.	
Nombre del Programa Académico: PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.	
Autor: Nombres y Apellidos ISRAEL DIAZ LUZA.	DNI: 72911669.

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: CUSCO, 22/04/22.

Firma: \_\_\_\_\_

(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7°, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Digitalización del archivo de la Sunarp y la mejora en los procesos registrales, Wanchaq, Cusco, 2022", cuyo autor es DIAZ LUZA ISRAEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 28 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO <b>DNI:</b> 16720055 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 16- 08-2022 18:07:56

Código documento Trilce: TRI - 0377758