



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



## **EL IMPACTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS – OFICINA REGISTRAL PUNO**

### **TESIS**

#### **PRESENTADA POR:**

**ROLANDO LAYNES HUISA TISNADO**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**PUNO – PERU**

**2020**



## DEDICATORIA

*Con todo el cariño y amor, dedico esta investigación a mis queridos padres, por su amor incondicional y fortaleza, durante todo el recorrido de mi vida, por apoyarme en cada una de mis decisiones, e impulsarme a ser una mejor persona, por cada consejo, cada palabra suya, por sus esfuerzos al darme la mejor educación pese a los tiempos.*



## AGRADECIMIENTO

*A Dios por darme el privilegio de tener cada día la oportunidad de brindar lo mejor de mí para poder cumplir mis metas y objetivos.*

*A mis padres, quienes son el motivo principal que me mantiene firme en los pasos que doy y a quienes les debo la vida y la felicidad de vivirla.*

*A la Universidad Nacional del Altiplano, la cual me acogió durante toda mi educación universitaria y en cuyas aulas pude formarme, y disfrutar los mejores años de mi vida.*

*Mi más sincero agradecimiento a mi asesor Dr. Nicolás Edgar Roque Barrios, que me brindo todo su apoyo y enseñanza necesaria, para que el presente trabajo de investigación sea un aporte de gran valor.*



## INDICE GENERAL

INDICE DE FIGURAS.....	7
INDICE DE TABLAS.....	8
INDICE DE ACRONIMOS.....	13
I. . INTRODUCCION.....	16
1.1.  PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.2.  FORMULACION DEL PROBLEMA.....	18
1.3.  HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION.....	19
1.4.  JUSTIFICACION DEL ESTUDIO .....	20
1.5.  OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	20
II. REVISION DE LA LITERATURA .....	22
2.1.  ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	22
2.2.  MARCO TEORICO.....	27
2.3.  MARCO CONCEPTUAL .....	37
III. MATERIALES Y METODOS.....	40
3.1.  UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO.....	40
3.2.  PERIODO DE DURACION DE ESTUDIO .....	40
3.3.  PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....	41
3.4.  POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO .....	41
3.5.  DISEÑO ESTADISTICO .....	42
3.6.  PROCEDIMIENTO .....	42



3.7. VARIABLES .....	48
3.8. ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....	48
IV. RESULTADOS Y DISCUSION .....	88
4.1. RESULTADOS.....	88
4.2. DISCUSION .....	98
CONCLUSIONES.....	101
RECOMENDACIONES.....	103
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	104
ANEXOS.....	109

**TEMA: Sistemas de Información**

**AREA: Administración General**

**FECHA DE SUSTENTACION: 18 DE DICIEMBRE DEL 2020**



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Sunarp .....	40
-----------------------------------	----



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Coeficiente.....	43
Tabla 2 Prueba de KMO y Bartlett .....	44
Tabla 3 Comunalidades.....	44
Tabla 4 Escala de valoración y puntaje en las encuestas .....	47
Tabla 5 Conteo total agrupado.....	49
Tabla 6 Frecuencia Total.....	49
Tabla 7 Sistemas de información – Decisiones Institucionales .....	50
Tabla 8 Medidas de tendencia central sistemas de información – decisiones institucionales .....	50
Tabla 9 Diseño SIG y Productividad Laboral.....	51
Tabla 10 Medidas de tendencia central diseño SIG y productividad laboral .....	52
Tabla 11 Sistemas de Información y Competencias Personales .....	53
Tabla 12 Medidas de tendencia central sistemas de información y competencias personales .....	53
Tabla 13 Sistemas de Información y Uso de la Tecnología .....	54
Tabla 14 Medidas de tendencia central sistemas de información y uso de la tecnología .....	54
Tabla 15 Productividad laboral y diseño de un buen sistema de información .....	55



Tabla 16 Medidas de tendencia central productividad laboral y diseño de un buen sistema de información .....	56
Tabla 17 Habilidad para la calificación de títulos .....	57
Tabla 18 Medidas de tendencia central habilidad para la calificación de títulos.....	57
Tabla 19 Capacidad de respuesta frente a la carga laboral.....	58
Tabla 20 Medidas de tendencia central capacidad de respuesta frente a la carga laboral.....	58
Tabla 21 Productividad laboral respecto a títulos calificados .....	59
Tabla 22 Medidas de tendencia central productividad laboral respecto a títulos calificados.....	60
Tabla 23 Personal que contribuye a la calificación de títulos .....	61
Tabla 24 Medidas de tendencia central personal que contribuye a la calificación de títulos.....	61
Tabla 25 Estrategias para atender la carga laboral .....	62
Tabla 26 Medidas de tendencia central estrategias para atender la carga laboral.....	62
Tabla 27 Productividad laboral mes de diciembre de 2018 .....	64
Tabla 28 Resumen mes de diciembre 2018 .....	65
Tabla 29 Productividad laboral mes de noviembre de 2018 .....	65
Tabla 30 Resumen mes de noviembre 2018 .....	66
Tabla 31 Productividad laboral mes de octubre de 2018 .....	66





Tabla 32 Resumen mes de octubre 2018.....	67
Tabla 33 Resumen mes de octubre 2018.....	67
Tabla 34 Resumen mes de setiembre 2018.....	68
Tabla 35 Productividad laboral mes de agosto de 2018.....	68
Tabla 36 Resumen mes de agosto 2018 .....	69
Tabla 37 Productividad laboral mes de julio de 2018.....	70
Tabla 38 Resumen mes de julio 2018 .....	71
Tabla 39 Habilidad de manejo de los sistemas informáticos Sunarp .....	72
Tabla 40 Medidas de tendencia central habilidad de manejo de los sistemas informáticos Sunarp.....	72
Tabla 41 Adaptación al manejo de los sistemas informáticos .....	73
Tabla 42 Medidas de tendencia central adaptación al manejo de los sistemas informáticos.....	74
Tabla 43 Dinamismo de las tecnologías de información .....	75
Tabla 44 Medidas de tendencia central dinamismo de las tecnologías de información.....	75
Tabla 45 Desarrollo de capacidades y TIC.....	76
Tabla 46 Medidas de tendencia central desarrollo de capacidades y tic ...	76
Tabla 47 Productividad laboral con el uso de TIC .....	77
Tabla 48 Medidas de tendencia central productividad la boral con el uso de tic .....	78
Tabla 49 Administración de la información para la calificación de títulos	79



Tabla 50 Medidas de tendencia central administración de la información para la calificación de títulos.....	79
Tabla 51 Nivel de acceso a la información para la calificación de títulos.	80
Tabla 52 Medidas de tendencia central nivel de acceso a la información para la calificación de títulos.....	81
Tabla 53 Manejo de información y productividad laboral.....	82
Tabla 54 Medidas de tendencia central manejo de información y productividad laboral.....	82
Tabla 55 Procesos organizacionales Sunarp .....	83
Tabla 56 Medidas de tendencia central procesos organizacionales Sunarp	84
Tabla 57 Aporte del trabajador al desarrollo de los procesos organizacionales.....	85
Tabla 58 Medidas de tendencia central aporte del trabajador al desarrollo de los procesos organizacionales .....	85
Tabla 59 Influencia de los procesos organizacionales en la productividad laboral.....	86
Tabla 60 Medidas de tendencia central influencia de los procesos organizacionales en la productividad laboral.....	86
Tabla 61 Coeficiente de correlación y determinación sistemas de información y productividad laboral.....	88
Tabla 62 Varianza de datos sistemas de información y productividad laboral.....	89



Tabla 63 Coeficientes para el modelo de regresión sistemas de información y productividad laboral.....	89
Tabla 64 Coeficiente de correlación y determinación uso de tecnologías de la información y productividad laboral .....	91
Tabla 65 Varianza de datos tics y productividad laboral .....	91
Tabla 66 Coeficientes para el modelo de regresión tics y productividad laboral.....	92
Tabla 67 Coeficiente de correlación y determinación acceso a datos e información y productividad laboral.....	93
Tabla 68 Varianza de datos acceso a datos e información y productividad laboral.....	94
Tabla 69 Coeficientes para el modelo de regresión acceso a datos e información y productividad laboral.....	94
Tabla 70 Coeficiente de correlación y determinación procesos organizacionales y productividad laboral .....	96
Tabla 71 Varianza de datos procesos organizacionales y productividad laboral.....	96
Tabla 72 Coeficientes para el modelo de regresión procesos organizacionales y productividad laboral .....	97



## INDICE DE ACRONIMOS

**SUNARP** Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

**UTI** Unidad de Tecnologías de la Información

**TICS** Tecnologías de la información y comunicación

**SIG** Sistemas de información gerencial

**CAS** Contrato Administrativo de Servicios



## RESUMEN

La presente tesis titulada “El impacto de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno”, tiene como objetivo principal determinar el impacto de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno; para lo cual se analizó la influencia de las tecnologías de información y comunicación, el nivel de acceso a datos e información que posee la entidad y los procesos organizacionales que sigue la institución para poder determinar si estos son factores clave para obtener una buena productividad. El tipo de estudio que se aplicó a la presente tesis es el descriptivo-causal, es de tipo cuantitativo y de un diseño no experimental, para la muestra se tomó en cuenta 14 trabajadores de la entidad, los cuales tienen contrato a plazo indeterminado, trabajadores CAS y practicantes; fue un muestreo no probabilístico de tipo opinático, las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos fueron la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, también se obtuvieron datos secundarios acerca de la productividad laboral brindados por el área de tecnologías de la información de la institución que dio una mejor perspectiva acerca de la importancia de los sistemas de información. Finalmente, los resultados nos muestran que si existe un impacto positivo significativo de los sistemas de información en la productividad laboral, esto debido a un coeficiente de correlación de 0.761 y un coeficiente de determinación de 0.579 esto permitió la realización de un modelo predictivo con el método de regresión lineal.

**PALABRAS CLAVE:** Sistemas de Información, Tecnologías de Información, Productividad Laboral, Procesos Organizacionales.



## ABSTRACT

The present thesis entitled "The impact of information systems on labor productivity of the National Superintendency of Public Registries - Puno Registry Office", has as its main objective to determine the impact of information systems on labor productivity of the National Superintendency of the Public Registries - Puno Registry Office; for which the influence of information and communication technologies, the level of access to data and information that the entity has, and the organizational processes that the institution follows were analyzed in order to determine if these are key factors to obtain good productivity. The type of study that was applied to this thesis is the descriptive-causal one, it is of a quantitative type and of a non-experimental design, for the sample 14 workers of the entity were taken into account, who have an indeterminate contract, workers CAS and practitioners; It was a non-probabilistic sampling of an opinion type, the techniques used for data collection were the survey and the instrument was the questionnaire, secondary data were also obtained about labor productivity provided by the information technology area of the institution that gave a better perspective on the importance of information systems. Finally, the results show us that if there is a significant positive impact of information systems on labor productivity, this due to a correlation coefficient of 0.761 and a determination coefficient of 0.579, this allowed the realization of a predictive model with the method linear regression.

**KEY WORDS:** Information Systems, Information Technologies, Labor Productivity, Organizational processes.



## I. INTRODUCCION

La investigación se realizó con la finalidad de determinar el impacto de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno, tal cual lo menciona Pérez, Contreras & Amador (2009), “los sistemas de información constituyen hoy, no solo soportes de los negocios, sino un instrumento de ventajas competitivas y sostenibles al permitir gestionar los archivos tangibles e intangibles y convertirse en una herramienta integral de gerencia y de toma de decisiones” y Arellano (2008) “los sistemas de información se relaciona a una herramienta que puede ayudar a la gestión de la organización, mejorar la productividad y por consiguiente la rentabilidad”. Por ende, es de suma importancia conocer y entender el impacto de los sistemas de información en la productividad laboral dentro de una institución pública o privada.

En ese entender lo que se busca es entender como por medio de los sistemas de información se pueden optimizar los niveles de productividad y conocer cuan productivo es el personal de la Sunarp Puno para luego tomar decisiones en base a la información proporcionada sobre las medidas correctivas aplicables para la mejorar de la competitividad.

La investigación se estructuro en cinco capítulos. **En el primer capítulo** se presenta la introducción concerniente al tema de estudio, así como los datos relevantes que nos permiten conocer de manera general a la institución a ser estudiada. **En el segundo capítulo** se expone los antecedentes de la tesis y el marco teórico de los sistemas de información y la productividad laboral, así como de todas sus dimensiones estudiadas. **En el tercer capítulo** se explica el método de investigación, la población y elección de la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información y el



procesamiento y análisis de los datos obtenidos. **En el cuarto capítulo** se darán a conocer los datos obtenidos para luego proceder con la interpretación del mismo.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Alrededor del mundo la sofisticación de la ciencia y tecnología ha permitido a las organizaciones simplificar procesos para mejorar la productividad laboral, ya que este último es un tema de continua preocupación para los encargados de los órganos de dirección, es por eso que muchas empresas optan por el uso de sistemas de información para la automatización y mejora en sus procesos laborales; sin embargo, ¿son los sistemas de información un factor determinante en la productividad laboral? o simplemente se deberían tocar ambos temas por separado. Actualmente, el desarrollo e implementación de nuevos sistemas de información a acarreado una mejora en los niveles de eficiencia tanto organizaciones públicas como privadas y es ahí donde el capital humano juega un rol muy importante, ya que es quien operara los sistemas de información, proporcionando con ello mejores servicios para la población.

En el Perú, la productividad laboral siempre es un tema de preocupación para las organizaciones y más aún en las instituciones del estado ya que debido a su lentitud necesitan del uso de sistemas de información para mejorar sus procesos en favor de la población. Sin embargo, estos sistemas fallan constantemente debido a una serie de factores internos como externos, con los cuales muchas veces en vez de mejorar la satisfacción de la población hace que prime la insatisfacción de los mismos por lo que sería absurdo hablar de sistemas de información sino cumplen con su objetivo de mejorar los servicios brindados por una organización, bajo esta óptica mediante el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, se establece la implantación del sistema administrativo de modernización





de la gestión pública que trata del uso de tecnologías por parte de la administración pública para mejorar el servicio brindado hacia y para la población; sin embargo, esto aún no se ha logrado plenamente y tampoco se han logrado los resultados esperados, provocando con esto a tener una mala comunicación entre los diferentes niveles de las organización y bajas en los niveles de productividad laboral.

En la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno la productividad laboral está determinada más que todo por el área registral que se encarga de la calificación de títulos y de ahí parten los demás servicios brindados por la SUNARP como el de publicidad, por ello el área registral es el área más importante de la institución, el cual determina cuan eficiente es el personal de la Oficina Registral Puno y analizaremos si los sistemas de información juegan un rol importante para mejorar la productividad de la institución o pues simplemente no es de importancia su implementación.

## **1.2.FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **PROBLEMA GENERAL**

- ¿Cuál es el impacto de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno?

### **PROBLEMAS ESPECIFICOS**

- ¿Cómo influyen las tecnologías de información con la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno?
- ¿Cómo influyen el acceso a datos e información con la productividad laboral de



la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno?

- ¿Cómo influyen los procesos organizacionales con la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno?

### **1.3.HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION**

#### **HIPOTESIS GENERAL**

Existe un impacto significativo de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral Puno.

#### **HIPOTESIS ESPECIFICAS**

**H.E.1:** El uso de tecnologías de información influye eficientemente en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral Puno.

**H.E.2:** El acceso a datos e información influye eficientemente en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral Puno.

**H.E.3:** Los procesos organizacionales influyen eficientemente en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral Puno.



## **1.4. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO**

La presente investigación se está llevando a cabo debido a que es de suma importancia conocer, implementar y utilizar los sistemas de información en cualquier organización debido al crecimiento de la competencia y la automatización de los procesos propios de cada organización y en consecuencia nos sirve para determinar el impacto que tienen los sistemas de información en una organización pública -privada para mejorar los niveles de productividad y por ende satisfacer las necesidades y urgencias de los usuarios. La información obtenida no solo beneficiara en gran parte a la organización sino también servirá para que los jefes encargados tomen decisiones en cuanto a las medidas correctivas a tomar en consideración en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral Puno.

A nivel académico el proyecto se realiza para la obtención del título universitario de Licenciado en Administración y así contribuir a las ciencias administrativas, también servirá como base para otros procesos de investigación, ya que la investigación cuenta con información certera en base a otros estudios científicos debidamente validados; lo cual demuestra fiabilidad en el presente trabajo de investigación.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar el impacto de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.



## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

**O.E.1:** Analizar la influencia de las tecnologías de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.

**O.E.2:** Analizar la influencia del acceso a los datos e información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.

**O.E.3:** Analizar la influencia de los procesos organizacionales en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.



## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

#### ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Perez, Contreras, & Amador (2009) en su investigación concluye que los SI (Sistemas de Información) son, no sólo soportes de los negocios, sino un medio de ventajas competitivas y sostenibles al permitir gestionar los activos tangibles e intangibles y convertirse en una herramienta integral de gerencia y toma de decisiones. Considerar a la información como la base del conocimiento, la inteligencia y el talento organizacional, y como una de las principales fuentes de ventaja competitiva sostenible, permite colocar a la organización en condiciones emprendedoras ante el aprendizaje y la innovación. Los SI (Sistemas de Información) constituyen un elemento más de la infraestructura de gestión y debe ser consistente con los demás sistemas que la integran (planificación, control, auditoria, etc.).
- Arellano (2008) en su artículo de investigación desde una perspectiva empresarial nos dice que, cuando se habla de SI (Sistemas de Información) se relaciona a una herramienta que puede ayudar la gestión de la organización, mejorar la productividad y, por ende, la rentabilidad. La inversión requerida estará determinada por un estudio técnico, con el cual será necesario decidir entre la compra de paquetes de aplicación, el desarrollo interno del sistema o el desarrollo externo, mediante la tercerización. Ahora bien, el enfoque en las instituciones públicas comienza por la diferencia esencial entre los fines empresariales y los del sector público, cuestión que plantea necesidades de información no consideradas por el sector privado, y que se relacionan con criterios de gestión intrínsecos a la naturaleza de cada Estado de acuerdo con sus



prioridades y beneficiarios.

- Prieto & Martinez (2004) su artículo de investigación nos indica que la actual crisis económica del mundo acentúa la importancia de un control gerencial intensivo, basado en los sistemas de información de las organizaciones, como una de las primeras líneas de defensa de los empresarios ante costos crecientes y recursos en reducción. Igualmente, los rápidos cambios en el medio donde deben funcionar las empresas le han añadido urgencia a la necesidad de los ejecutivos de desechar viejas técnicas y encontrar nuevas formas para lograr incrementar su producción, garantizándose mayores niveles de productividad. Es por eso, que la investigación tiene como propósito principal estudiar la importancia de los sistemas de información, como una opción de mejorar los niveles de productividad y competitividad.
- Lopez (2004) en su artículo de investigación analiza la relación gradual entre tecnologías de información y productividad y concluye que el incremento de la inversión en TIC (Tecnologías de Información y Comunicación), el nivel de implantación y el aumento del uso de esas tecnologías se traduce en mejoras sostenibles de la productividad laboral, seguramente más en las PYMES y en aquellos sectores con bajos niveles de implantación.
- Monge, Alfaro, & Alfaro (2006) señalan en su investigación un estudio sobre los más importantes aportes en relación a la importancia del acceso, uso y adopción de las Tics (Tecnologías de Información y Comunicación) para mejorar la productividad y la competitividad de las empresas de sus países, así como un modelo microeconómico que trata de explicar el por qué las micros, pequeñas y medianas empresas (PYMES) enfrentan mayores problemas para la adopción de



las Tics con respecto a empresas de mayor tamaño.

- Aravena & Fuentes (2013) este documento analiza las experiencias de crecimiento y mejora de la productividad laboral de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela. El análisis nos da información sobre las fortalezas y debilidades de crecimiento a largo plazo de estos países mediante la identificación de similitudes y diferencias con otros países y evalúa su desempeño económico en esa base de comparación. En el presente trabajo se realiza una estimación de los factores que contribuyen a la productividad laboral para el periodo 1980 al 2010, medido a través de la aplicación de la metodología de la contabilización del crecimiento, pero a diferencia de los estudios tradicionales los esfuerzos se centraron en cuantificar el aporte de las diferentes características del empleo y en una mayor desagregación de los activos del capital, incorporando de manera especial las tecnologías de la información y comunicación.
- Alderete & Gutierrez (2012) en su trabajo de investigación analiza los factores determinantes de la productividad laboral en las empresas de servicios de Colombia. En esencia, se analiza la relación entre las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y la productividad. El estudio encuentra que, la inversión en TIC y el uso de las TIC incrementan la productividad laboral en un 18% en promedio. La evidencia empírica sustenta la hipótesis de que los recursos tecnológicos de las TIC (tanto inversiones en equipo como uso de TIC), junto con el capital no TIC, la capacitación, el porcentaje de capital extranjero y el porcentaje de empleados permanentes son los recursos más



importantes que impactan positivamente sobre la productividad de las empresas de servicios de Colombia y también que el uso de las TIC impacta mucho más que otros factores de motivación.

- Salazar et.al. (2009) en su investigación nos dice que para hablar sobre clima organizacional es de suma importancia penetrar a fondo en la percepción de los trabajadores sobre las condiciones y procesos que se da en el espacio laboral, así como en sus expectativas en relación con la calidad de vida en el trabajo. Concluye que el clima organizacional es hoy por hoy un componente esencial del proceso de socialización del conocimiento y la cultura y que este a su vez es una premisa fundamental de éxito.
- Arias & Aristizabal (2011) en su artículo de investigación divide a los datos e información en dos enfoques, un enfoque constructivista y un enfoque representativo, según el enfoque constructivista define al dato como un símbolo que aun no ha sido interpretado, una simple observación del estado del mundo o un hecho bruto simple y discreto, mientras que la información es entendida como un conjunto de mensajes, datos procesados o con significado necesarios para la creación del conocimiento y en base a lo mencionado anteriormente se puede decir que la relación entre dato, información y conocimiento es secuencial, lineal y progresiva; según el enfoque representativo un dato bruto no existe y que el conocimiento precede a la información y al dato porque hasta el más elemental de los datos ha sido influenciado por los procesos de pensamiento y conocimiento que permitieron su identificación y recolección.





## ANTECEDENTES NACIONALES

- Plazzotta, Luna, & Gonzales (2015) el presente artículo de investigación nos habla sobre el creciente desafío de la implementación de las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) en las organizaciones de la salud y para ello propone ocho dimensiones que se deben tener en cuenta a la hora de diseñar, desarrollar e implementar la aplicación TIC; estas dimensiones son: Hardware, software e infraestructura, contenido clínico, interfaz humano computadora, gente, comunicación y procesos, características organizacionales y políticas internas, regulaciones normativas y reglamentos externos, medición y monitoreo. Estas ocho dimensiones se deben considerar en conjunto a la hora de tomar decisiones.
- Bullon (2012) en su tesis doctoral hace hincapié en la relación de las tecnologías de información con la ventaja competitiva, la TI fue conceptualizada como una capacidad y se diferenció entre la capacidad operacional de la TI orientada hacia las actividades rutinarias del negocio y la capacidad dinámica de la TI orientada a gestionar el cambio. Los resultados de esta investigación evidenciaron una interrelación entre estas dos capacidades. Empíricamente se demostró que la capacidad dinámica de la TI juega un papel mediador entre la capacidad operacional de la TI y la ventaja competitiva, que la capacidad operacional de la TI no tiene una relación directa con la ventaja competitiva y que los constructos que representan estas capacidades son constructos de segundo-orden.
- Condori (2017) en su tesis “Sistema de información para la gestión del seguimiento de egresados de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la UNA – PUNO 2016”, concluye que con la implementación del Sistema de



Información se logró demostrar que ayuda a la Gestión del Seguimiento de Egresados, esto con base a que se tiene información que los mismos egresados proporcionan, y a la aplicación de la metodología Extreme Programming para el desarrollo del programa.

- Lara (2008) En su trabajo de tesis “Sistema de información para la configuración y aplicación de encuestas de clima laboral” el autor dio a conocer el desarrollo e implantación de un sistema de encuestas de clima laboral Qtool con el cual se podría determinar los niveles de satisfacción de los colaboradores frente a su organización, así como las fortalezas y debilidades de esta. Este sistema pasó a través de muchos prototipos hasta que a través de diferentes pruebas se llegó al diseño esperado.

## **2.2. MARCO TEORICO**

### **SISTEMAS DE INFORMACION**

Según Saroka (2002) “Un sistema de información es un conjunto de recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos, normativos y metodológicos, organizado para brindar, a quienes operan y a quienes adoptan decisiones en una organización, la información que requieren para desarrollar sus respectivas funciones. Un sistema de información no requiere necesariamente el uso de la tecnología de computación. Ha habido sistemas de información antes de que se crearan las computadoras. Por otra parte, aun en los sistemas de información más modernos y con más amplio uso de dispositivos de computación, se realizan muchas operaciones y se cumplen muchas funciones en que la tecnología informática no interviene o lo hace sólo en una limitada función de apoyo. Sin embargo, la computación y las comunicaciones han potenciado tan extraordinariamente la capacidad, velocidad y exactitud del tratamiento de los



datos, que resulta prácticamente inconcebible el diseño de un sistema de información eficiente sin el empleo de tales tecnologías”. (Pag. 33)

Por otro lado, Menguzzato & Renau (2011) nos dice que si bien la empresa puede actuar como todo un sistema, este debe dividirse en subsistemas y uno de estos subsistemas debe ser el del sistema de información que se relaciona directamente con otros subsistemas de la organización, este sistema debe proveer información procesada en poder de aquellas personas para una buena toma de decisiones y para un control del planeamiento estratégico. Es por eso que los directivos deben aprovechar al máximo la implementación de sistemas de información para su adecuado uso y así obtener buenos resultados.

Para los autores Andreu, Ricart, & Valor (2011) los sistemas de información son un conjunto de procesos que trabajan sobre una base de datos que se adquieren en vista de las necesidades de la organización; recopila, elabora y distribuye la información para la adecuada gestión de dirección y control. Complementando esta definición de sistema de información trataremos de aclarar la confusión que existe entre este concepto y el de sistema informático. El sistema informático consiste en la compleja interconexión de numerosos componentes de hardware y software, los cuales son básicamente sistemas deterministas y formales, de tal forma que con un input determinado siempre se obtiene un mismo output. Los sistemas de información son sistemas sociales cuyo comportamiento se ve en gran medida influido por los objetivos, valores y creencias de individuos y grupos, así como por el desempeño de la tecnología. Así pues, el comportamiento del sistema de información no es determinista y no se ajusta a la representación de ningún modelo algorítmico formal.



De acuerdo al estudio de los siguiente autores antes mencionados podemos concluir que para el análisis adecuado de los sistemas de información existen tres dimensiones desagregadas de los sistemas de información los cuales son: Las tecnologías de información y comunicación que juegan un rol importante según la implementación de tecnologías, los datos e información donde se mide el grado de acceso a la información del personal de la organización y los procesos organizacionales que describen los procedimientos, políticas y normas que siguen las organizaciones de acuerdo a la implantacion de los sistemas de informacion.

### **TECNOLOGIAS DE INFORMACION**

Para Osorio (2016), las tecnologías de información y comunicación se basa en demasia en el uso de herramientas computacionales y afirma que las TIC pueden contribuir en avances significativos en muchos sectores; sin embargo, la evolución y adopción de las mismas planteará diferentes desafíos debido a que su empleabilidad requiere de diferentes destrezas y habilidades, por lo que los usuarios a estas tecnologías tendrán que capacitarse adecuadamente en su uso e importancia. En este libro se indica y se hace hincapié en que si bien la adopción de sistemas de información son muy importantes en todos los ambitos, estos no son certeza de una posible mejora en la productividad de las personas.

De acuerdo a Gonzales & Ayala (2015), las tecnologias de información y comunicación se realizan en virtud a los de los avances científicos realizados en los ámbitos de informática y las telecomunicaciones, es el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes codigos como textos, imágenes, sonidos y



videos. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) es un término que se relaciona con toda forma de tecnología usada para: crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como: datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas, incluyendo aquellas aún no concebidas. Su objetivo principal es la mejora y el soporte a los procesos de operación y negocios para incrementar la competitividad y productividad de las personas y organizaciones en el tratamiento de cualquier tipo de información.

Las TIC están presentes en todos los niveles de nuestra actual sociedad, como universidades, instituciones estatales, grandes consorcios, organizaciones sin fines de lucro, etc. Con la implementación de las TIC en estos sectores y por ende en la economía tuvo como consecuencia en la generación de nuevos términos como e- business y e- commerce (negocio y comercio electrónico), e – government (gobierno electrónico), e – health (salud electrónica), e – learning (enseñanza electrónica), e- work (teletrabajo) entre otros.

Según Freeman (2016) la tecnología es un conjunto de conocimientos acerca de métodos que pueden abarcar tanto el conocimiento en sí como su materialización en un proceso productivo, en un sistema operativo o en la maquinaria y el equipo físico de producción, esto incluye a la tecnología no incorporada como el conocimiento y las técnicas y la tecnología incorporada en un sistema físico o intangible. La información es un conjunto organizado de datos que constituyen un mensaje sobre un fenómeno. En conclusión, las tecnologías de información y comunicación son un conjunto de elementos que esta compone de herramientas, prácticas y técnicas que son utilizados para el tratamiento,



procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos con el fin de crear información útil para la resolución de problemas y generación de nuevo conocimiento.

### **ACCESO A DATOS E INFORMACION**

Para Saroka (2002), "un dato es una representación formalizada de entidades o hechos, adecuada para la comunicación, interpretación y procesamiento por personas o medios automáticos. Por ejemplo, en una organización, existen empleados, muebles, etc. Para cada empleado, hay un número de legajo; para cada mueble, un número de inventario, etc. Del mismo modo, existen representaciones simbólicas de lo que sucede en una organización. Por ejemplo, si se realiza una venta al contado, esa venta generará datos como un número de factura, un importe percibido, etc. El dato es un material de valor escaso o nulo para un individuo en una situación concreta; es una representación simbólica que por sí misma no reduce la dosis de ignorancia o el grado de incertidumbre de quien tiene que tomar una decisión". (Pag. 24)

"Información es el significado que una persona asigna a un dato. La información es un dato o un conjunto de datos evaluados por un individuo concreto que trabaja, en un momento dado, sobre un problema específico, para alcanzar un objetivo determinado. La información se genera a partir de un grupo de datos seleccionados para reducir la dosis de ignorancia o el grado de incertidumbre de quien debe adoptar una decisión. Suponga usted, por ejemplo, que su jefe le pide que le informe la cantidad de nuevos afiliados incorporados en la última semana. Luego de que usted obtiene la información, la escribe en un papel que envía a su jefe a través de un mensajero. Si este mensajero observa el mensaje escrito en el



papel, sólo ve una cantidad. Esa cantidad no tiene ningún significado para él. Para el mensajero, el contenido del mensaje no es información. En cambio, cuando el mensajero entrega el papel al destinatario, éste lee el contenido y, a pesar de que “ve” lo mismo que vio el mensajero, ese contenido tiene significado para él: es información, pues sabe que “esa” es la cantidad de afiliados incorporados en la última semana. Por lo tanto, nada es intrínsecamente información. La misma representación simbólica que para una persona puede ser un dato, para otra puede ser información. O puede serlo para esa misma persona, en otro momento o frente a otro problema. La información hace referencia, pues, a datos estructurados y seleccionados para un usuario, una situación, un momento y un lugar. Mientras no sean evaluados o aplicados a un problema específico, los datos seguirán siendo sólo datos, es decir, símbolos con poco o ningún significado. Es necesario, pues, habilitar los medios para convertir los datos en información. Esto es, básicamente, el papel del sistema de información en la actualidad. En nuestros días, muchos datos son únicos para cada organización, no sólo porque ella es la propietaria de los mismos, sino porque pueden constituir un factor clave en el mantenimiento de una posición competitiva en el mercado. La destrucción o alteración de los datos puede afectar la rentabilidad de la empresa e incluso provocar su desaparición. Desde este punto de vista, la información se convierte en un recurso de la organización, tal como el dinero, el personal o el equipo; más aún, la información es el recurso crítico, pues los restantes recursos no pueden ser administrados sin ella”. (Pag 24)

Según Gonzales (2007), nos dice que para formar una mejor idea sobre dato e información, un dato es solo un valor específico que por naturaleza no nos dice



nada; sin embargo, la información es una pareja entre un dato y una descripción el cual ya nos da una idea certera, es decir que la información es un conjunto de datos y que hoy por hoy es una herramienta poderosa que dentro de todo tipo de organizaciones, revoluciona el desarrollo de todas las actividades afectando de manera directa el desempeño de la organización dentro del mercado, en ese sentido las organizaciones que manejen adecuadamente la información alcanzarán niveles más altos de competitividad garantizando su eficiencia. Las empresas modernas en la actualidad atribuyen más valor al capital humano y al manejo adecuado de este poderoso recurso, lo cual radica en los sistemas de información para capitalizar su valor.

## **PROCESOS ORGANIZACIONALES**

Daft (2010) nos dice que los procesos organizacionales de planificación, evaluación, coordinación y control se aplican a todos los niveles de la organización tanto vertical como horizontal, los mismos que son activos en un 80% de las actividades diarias debido a que los gerentes pasan mucho tiempo intercambiando información pertinente para la toma de decisiones, esto hace que la utilización e impacto de sistemas de información se vean reflejados mediante el proceso de control y así poder verificar si el uso de las tecnologías de información añaden valor agregado dentro de la organización.

Para Garbanzo (2016), las organizaciones necesitan una administración y para iniciar el desarrollo organizacional, es necesario conocer el capital humano con que cuenta, sus talentos en función de los aportes que se esperan de cada una de las partes. A criterio de Chiavenato (2009), existen tres variables independientes que requieren ser comprendidas en las organizaciones para el logro de los





objetivos planteados, las cuales son la base para el desarrollo organizacional: el sistema organizacional, el nivel grupal y el nivel individual.

**El sistema organizacional:** Se refiere a la totalidad de la organización, esta se mira y se comprende como un todo conformado por componentes como cultura organizacional, diseño, procesos de trabajo, normativas, entre otros. Se parte de que el todo es diferente a cada una de las partes y estas, en conjunto, asumen un comportamiento distinto según las interacciones y propósitos planteados.

**Nivel grupal:** Alude a conductas manifiestas a nivel grupal, mediante el trabajo en equipo, el cual es diferente al comportamiento individual. El grupo tiene una serie de actitudes que conforman una sinergia particular, que determinan el desempeño organizacional de manera positiva o negativa, esta fuerza es un elemento estratégico a considerar por el liderazgo, quienes además de conocerlas deben comprenderlas y saber conducirlos según los propósitos de la organización y en consecuencia con su misión y visión.

**Nivel individual:** Plantea las características personales de cada individuo tales como sus competencias, formación académica, historia, actitudes, valores, personalidad, percepción, entre otras. Desde el momento que las personas ingresan a una organización tienen un grado de influencia según estas características propias y, a su vez, la organización también influye sobre ellas. Es transcendental un conocimiento acertado sobre los potenciales de cada individuo y sus comportamientos ante la organización, de manera que la organización sepa conducir a sus integrantes con solidez y pertinencia, para así ofrecer respuestas organizacionales competentes, según el escenario social al cual se debe la organización.



Y según Escobar (2017) nos indica que, el conocimiento es uno de los principales activos que contribuyen al desarrollo de los procesos organizacionales, lo cual se traduce en la generación de transformaciones e innovaciones. Asimismo, se plantean que algunos de estos procesos organizacionales son el liderazgo, motivación, comunicación, procesos de interacción e influencia, toma de decisiones, objetivos, control, normas y valores y adaptación sin embargo menciona que en el seno de la organización se desarrollan muchos otros procesos que inciden en la ejecución de los procesos inmerso en la organización. Es importante mencionar, que el uso oportuno y eficaz de los recursos viabiliza la construcción de los activos principales viabilizando la transferencia y socialización del conocimiento institucional, lo que permite la solidez de los procesos organizacionales. En este sentido, la organización se fortalece mediante las potencialidades del capital humano que realiza los procesos diarios y la operatividad de la misma, por lo que cada proceso requiere del personal para desempeñar sus labores y lograr los objetivos. Suarez y Mendoza (2014) mencionan que debido a que el conocimiento proviene de las personas de la organización, la creatividad e innovación aumentan de acuerdo al intercambio de información y sus relaciones con los diferentes órganos de la organización lo que impulsa beneficios que posibilitan actividades innovadoras, actividades que han de impactar en los procesos que se ejecutan a diario.

## **PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Según la Oficina Internacional del Trabajo (2016) "La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de



productos y servicios. Para mejorar la productividad, el propietario de un negocio puede hacer dos cosas: Aumentar la producción sin cambiar el volumen de los insumos de entrada (producir y vender más) y disminuir el volumen de los insumos de entrada sin cambiar la producción (reducir los costos de los recursos utilizados en la empresa). La producción obtenida de una cantidad dada de insumos de entrada es la productividad de esos insumos. La productividad de su empresa, por lo tanto, indica el grado de utilidad de sus recursos (insumos de entrada). Al aumentar su productividad, mejora el rendimiento de su empresa y, por lo tanto, aumenta sus ganancias, además de esto el autor indica que para mejorar la productividad es de suma importancia contar con personal capacitado y debidamente motivados para trabajar, esto fomentara la productividad laboral que puede darse por dos caminos: La motivación negativa que consta de el miedo a perder el empleo o a las criticas que pueda recibir el empleado en su labor diaria y la motivación positiva que es la más eficiente, como los elogios e incentivos financieros” (Pag 01)

Para Carro & Gonzalez (2010), la productividad laboral se define mediante el aprendizaje, que consiste en realizar una operación de forma repetitiva a fin de conseguir mejorar su rapidez y precisión a medida que aumenta el número de veces que realiza una operación, el fenómeno del aprendizaje hace posible que, cada vez que se dobla el número de unidades totales acumuladas producidas, el tiempo necesario para producir una unidad se reduzca en un porcentaje constante, el porcentaje de reducción depende del tipo de proceso.



Y para finalizar Mavel, Rodriguez, & Nuñez (2011) nos dice que la productividad de la organización es el principal objetivo de los directivos y su responsabilidad. Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas, las personas forman parte de una organización cuando su actividad en ésta contribuye directa o indirectamente, a alcanzar sus propias metas personales, bien sea material o inmaterial. El autor también indica que son tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir: Los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales, y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad y concluye diciendo que la mejora de la productividad es el resultado de la mejora de las relaciones humanas, derivada de la participación de los trabajadores, de su inclusión en la toma de decisiones y en la resolución de problemas. Por lo tanto, la participación incrementa la influencia del individuo en las decisiones de la organización, lo cual se traducirá en una mayor productividad, que, a su vez, servirá para reforzar su voluntad y capacidad para participar.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

#### **VALOR PUBLICO**

El valor público se refiere al valor creado por el Estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. En una democracia, este valor es definido en última instancia por el público mismo.



## **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) es un término extensivo para la tecnología de la información (TI) que enfatiza el papel de las comunicaciones unificadas y la integración de las telecomunicaciones (líneas telefónicas y señales inalámbricas) y las computadoras, así como el software necesario, el middleware, almacenamiento y sistemas audiovisuales, que permiten a los usuarios acceder, almacenar, transmitir y manipular información.

## **SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Un sistema de información es un conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común. En informática, los sistemas de información ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización.

## **PROCESOS ORGANIZACIONALES**

Los procesos organizacionales son el conjunto de pasos que deben llevar a cabo los miembros de una organización para lograr las metas, objetivos establecidos por la misma.

## **RÉGIMEN CAS**

El CAS es una modalidad contractual de la Administración Pública, privativa del Estado, que vincula a una entidad pública con una persona natural que presta servicios de manera no autónoma.

## **REGISTRADOR PUBLICO**



Es el funcionario que se encarga de analizar, evaluar y decidir si la inscripción de los títulos que se presentan en el registro. Su estudio se basa en normas legales, en especial de las leyes, reglamentos y directivas correspondientes al sector, así como de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el tribunal registral.

## **ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA**

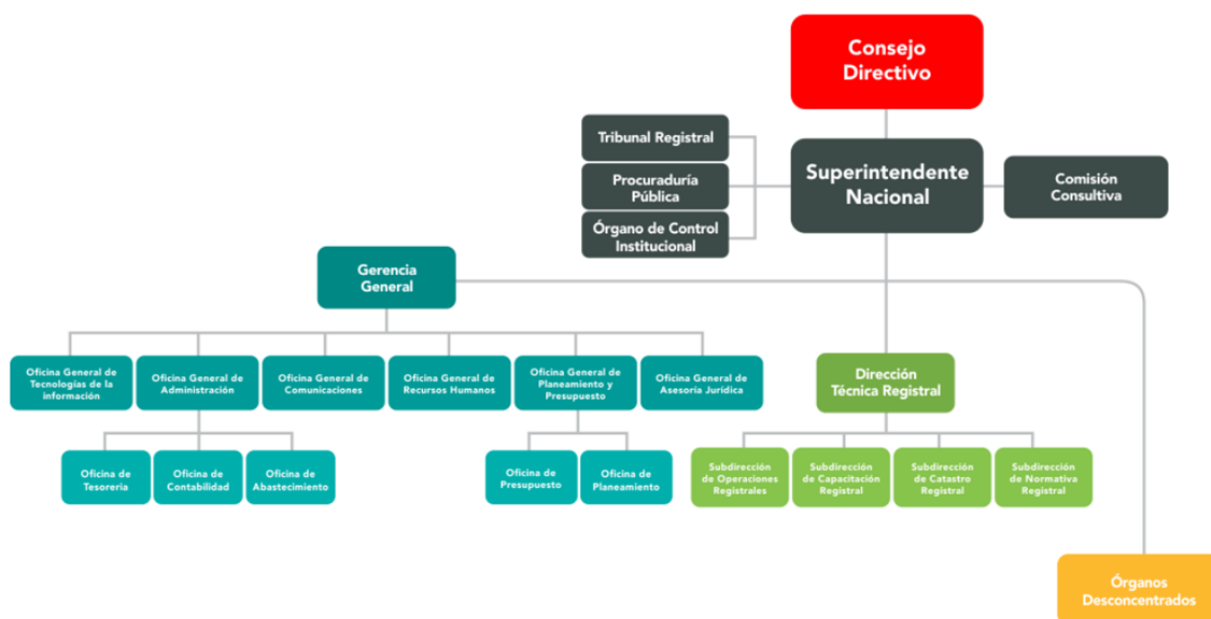
La estadística descriptiva es una disciplina que se encarga de recoger, almacenar, ordenar, realizar tablas o gráficos y calcular parámetros básicos sobre el conjunto de datos.

### III. MATERIALES Y METODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

La Oficina Registral Puno se encuentra ubicada en el departamento, provincia y distrito de Puno:

- **Dirección:** Calle Cajamarca N° 429 – Puno.
- **Razón Social:** Zona Registral N° XIII – Sede Tacna.
- **Encargado de la Oficina Registral Puno:** Dra. Vania Lice Choque Catacora



- **RUC:** 20154470281.

*Figura 1 Organigrama Sunarp*

#### 3.2. PERIODO DE DURACION DE ESTUDIO

El proceso de investigación duró un año, iniciándose en el mes de noviembre del 2019 y concluyendo en noviembre del 2020, esto debido a la pandemia que produjo el covid 19 en nuestro país.



### **3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO**

Los materiales utilizados para el presente trabajo de investigación como los recursos tecnológicos y los recursos financieros procedieron de fuente propia; los recursos informáticos sobre la Superintendencia Nacional de Registros Públicos procedieron de la organización a solicitud del investigador y por trabajo de campo del mismo.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO**

#### **POBLACION**

Según Selltiz et al (1980) una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, esto significa una característica específica entre los miembros de la unidad de información. La población de estudio del presente trabajo de investigación serán los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral Puno, que se encuentra conformada por un total de 32 trabajadores entre personal bajo modalidad de trabajo D.L 728, D.L 1057 (CAS) y practicantes que se dedican a brindar servicios registrales en la sede de Puno.

#### **MUESTRA**

Para la ejecución de la presente investigación se eligió un tipo de muestra no probabilística que para Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) la muestra no probabilística es un subconjunto de la población en el cual la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación, es decir que la elección de la muestra no depende de una probabilidad, sino de un criterio personal del investigador. Por lo expuesto la muestra de la presente tesis estará conformada por 14 trabajadores de la SUNARP – Puno, que se dedican exclusivamente a la calificación de títulos, los





cuales están compuestos por registradores, asistentes registrales y practicantes y que pertenecen al área Registral de la institución, se eligió esta área en particular porque esta área es el lugar más crítico donde están sometidos a plazos de calificación y de esta área derivan todos los demás servicios que brinda la organización, además cabe resaltar que debido a la pandemia del covid 19 la institución opto por no renovar el convenio a varias personas del área registral.

### **3.5. DISEÑO ESTADISTICO**

Para poder realizar el procesamiento de la información obtenida en el proceso de investigación se hizo uso de la estadística descriptiva, la cual se modulo en el SPSS V25.

### **3.6. PROCEDIMIENTO**

#### **ENFOQUE DE LA INVESTIGACION**

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), nos dice que un enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos y que utiliza a la recolección de datos para poder probar la hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, todo ello con el propósito de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Por todo lo mencionado, en la presente tesis se respeta dicha estructura; ya que, en primer lugar, se planteó una hipótesis previa a una idea, con la cual se pudo obtener un planteamiento del problema, objetivos basados en un marco teórico para posteriormente realizar la recolección y análisis de datos, obteniendo de esto los resultados que nos permiten probar o desechar las hipótesis planteadas.



## TIPO DE INVESTIGACION

El tipo de estudio utilizado en la presente tesis es el Descriptivo – Causal, según su profundidad y objetivo, debido a que Hernández, Fernández, & Baptista (2014) define que este tipo de estudio busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. En otras palabras, lo que se pretende es medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos y las variables a las que se refieren, por ello se hizo un estudio individual de cada variable, un tipo de estudio descriptivo – causal que pretende describir el comportamiento de una variable específica sobre otra.

## PRUEBA DE CONFIABILIDAD

**Tabla 1**

*Coficiente*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.909	21

Fuente: IBM SPSS statistics 25

El alfa de Cronbach mide la fiabilidad de un instrumento usado para la recolección de datos y sus resultados deben ir los más próximos a 1, cuando el rango del resultado está en 0.8 y 1, el instrumento utilizado es confiable y no necesita ser reformulado; y cuando es menor a 0.8 pues el instrumento necesita modificaciones de forma y fondo.

En este caso el resultado del coeficiente es 0.909 lo cual nos indica que el instrumento utilizado; es decir la encuesta, es confiable y se puede seguir analizando los resultados.

**Tabla 2**

***Prueba de KMO y Bartlett***

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,687
Prueba de esfericidad de Aprox. Chi-cuadrado		19.645
Bartlett	gl	6
	Sig.	.003

Fuente: IBM SPSS statistics 25

El resultado de esta matriz de correlaciones parciales entre las variables de estudios es  $KMO = 0.687$  el cual es un valor aceptado que nos permite seguir con la técnica de análisis de componentes principales (ACP) y la prueba de Bartlett con un nivel de Sig de 0.003 el cual es óptimo también para el presente estudio.

**Tabla 3**

***Comunalidades***

	Inicial	Extracción
Tics	1,000	,789
Acceso a datos e información	1,000	,445
Proc. organizacionales	1,000	,621
Productividad laboral	1,000	,783

Fuente: IBM SPSS statistics 25



La tabla 3 sobre comunalidades o varianza común es la variación de la variable que esta compartida con las otras variables, en otras palabras, el menor valor o el valor que menos se acerque a 1, es un valor que necesita ser mejor analizado para su reconsideración, esto depende del investigador puesto que al eliminar esa pregunta el nivel de fiabilidad subiría; sin embargo, nuestro nivel de fiabilidad es 0.909 lo cual es alto y opte por no reformular la pregunta.

### **DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

El diseño de la investigación según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) será un diseño no experimental de corte transversal, que consiste en no manipular deliberadamente las variables, son estudios donde no se hace variar de forma intencional las variables independientes para ver su efecto en otras variables; lo que se hace básicamente es observar los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural para después poder analizarlos. Por otro lado, es de corte transversal debido a que se recolectan datos en un solo momento en tiempo único, y tiene como finalidad describir variables y analizar su incidencia y/o impacto en un momento dado. Es como tomar una fotografía en un momento dado. Por todo lo expuesto podemos afirmar que el presente trabajo de investigación tiene esta metodología, ya que lo que se pretende es determinar el impacto de los sistemas de información en la productividad laboral.

### **TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario que según Trespacios, Vasquez, & Bello (2005) las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra



representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo mediante el uso de cuestionarios diseñados para los fines específicos que se siguen. Las encuestas fueron diseñadas para la aplicación a la muestra que comprende trabajadores del área Registral de SUNARP quienes la integran son personal bajo modalidad de trabajo D.L 728, D.L 1057 (CAS) y practicantes.

Otra forma de recolección de datos es la aplicación de datos secundarios que según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) implica la revisión de documentos físicos y/o electrónicos que nos permiten cotejar la información obtenida para su análisis, es por ello que se obtuvieron datos estadísticos acerca de la productividad laboral de la SUNARP – Oficina Registral Puno obtenida del área de tecnologías de la información de SUNARP, por cada persona del área registral encargada de la calificación de títulos, estos datos se obtuvieron en el año 2018.

## **PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS**

Para el procesamiento, codificación y análisis de datos se utilizó el paquete estadístico **IBM SPSS Statistics V25.0**, la cual es una herramienta que ayuda a los investigadores mediante la estadística descriptiva a procesar los resultados de las encuestas, realizar tablas de frecuencias, media, medianas, modas, etc. y que también ayuda a probar la confiabilidad de un instrumento a usar, así como las correlaciones. Otra herramienta utilizada para crear y ordenar los resultados de las encuestas fue el uso del M.S Excel, que posteriormente sirvió de mucha ayuda para codificar los resultados en el IBM SPSS.



En ese sentido, el análisis y procesamiento de datos se realizó de la siguiente manera:

1. En primer lugar, se esquematizó mediante una tabla la matriz de resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno en el M.S Excel.
2. Después, la matriz de resultados de esquematización en el IBM SPSS, logrando así crear una base de datos para poder procesar estadísticamente la información.
3. Seguidamente, se realizó un conteo total sobre las respuestas obtenidas por cada participante y se procedió a hacer la valoración con respecto a la puntuación obtenida.

**Tabla 4**

*Escala de valoración y puntaje en las encuestas*

Valoración	Puntaje
1 = Muy deficiente	0-21
2 = Deficiente	22-42
3 = Regular	43-63
4 = Eficiente	64-84
5 = Muy eficiente	85-105

Fuente: Elaboración Propia



4. Por consiguiente, se realizó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, que es un indicador que mide la fiabilidad de tu instrumento usado. Asimismo, se aplicó la prueba KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett.
5. Seguidamente, se procesaron los resultados por pregunta tomando como referencia las medidas de tendencia central para su posterior análisis y discusión. También se analizó los datos sobre productividad laboral obtenidos del área de UTI (Unidad de Tecnologías de la Información) de la Sunarp para tener un mejor panorama acerca de la creación de los sistemas de información en Sunarp y sus efectos en la toma de decisiones.
6. Por último, se realizó la contrastación con la hipótesis utilizando el procedimiento de regresión lineal para lograr un modelo predictivo.

### **3.7. VARIABLES**

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

Sistemas de información.

#### **VARIABLE DEPENDIENTE**

Productividad laboral.

### **3.8. ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **DETERMINACIÓN DEL IMPACTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA REGISTRAL PUNO**

**Tabla 5**

***Conteo total agrupado***

N	Validos	14
	Perdidos	0
Media	4,21	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,426	
Varianza	,181	
Mínimo	4	
Máximo	5	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

**Tabla 6**

***Frecuencia Total***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido Eficiente	11	78,6	78,6	78,6
Muy eficiente	3	21,4	21,4	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

Como vemos en los cuadros sobre el conteo total agrupados de los resultados de las encuestas aplicadas sobre el impacto de los sistemas de información en la productividad laboral es buena esto debido a que la categoría que más se repitió fue 4 (Eficiente), el 50 % de individuos está por encima del valor de 4; asimismo se tiene 4.21 de promedio el cual es un valor bueno para la investigación,



ninguna persona dio como resultado un valor menor a 4, lo cual nos dice que todos los participantes de la encuesta dieron un valor alto a sus respuestas.

Para lograr determinar este objetivo se realizaron 10 preguntas en el cuestionario aplicado al personal del área registral de la Oficina Registral Puno; también se hizo uso del análisis de los datos secundarios obtenidos del área de Tecnologías de la Información, y mediante su análisis estadístico en SPSS 25 se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 7**

***Sistemas de información – Decisiones Institucionales***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	5	35,7	35,7	35,7
	Eficiente	7	50,0	50,0	85,7
	Muy Eficiente	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

Nota: ¿Cómo califica la ayuda de los sistemas de información respecto a la eficacia en la toma de decisiones institucionales?

**Tabla 8**

**Medidas de tendencia central sistemas de información – decisiones institucionales**

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	3,79	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,699	
Varianza	,489	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

## ANALISIS Y DISCUSION

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 35.7% de personas opinan que los sistemas de información ayudan de manera "REGULAR" a las decisiones institucionales de la Sunarp Puno, el 50% de da una valoración de "EFICIENTE" y el 14.3% le da una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 3.79, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De estos resultados podemos concluir que el 85.7% de los trabajadores del área registral consideran que los sistemas de información ayudan de manera eficiente y muy eficiente a la toma de mejores decisiones institucionales que ayudaran a mejorar el trabajo del personal de la Oficina Registral Puno.

**Tabla 9**

### *Diseño SIG y Productividad Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	3	21,4	21,4	21,4
	Eficiente	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

Nota: ¿Como califica el diseño de los sistemas de información en SUNARP respecto a su productividad laboral?

**Tabla 10**

**Medidas de tendencia central diseño SIG y productividad laboral**

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	3,79	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,426	
Varianza	,181	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

**ANALISIS Y DISCUSION**

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 21.4% de personas opinan que el diseño de los sistemas de información ayudan de manera "REGULAR" a la productividad laboral de la Sunarp Puno y el 78.6% le da una valoración de "EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 3.79, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De estos resultados podemos concluir que más del 75% de los trabajadores del área registral consideran que el diseño de los sistemas de información ayuda de manera eficiente a la mejora de la productividad laboral, y por ello el diseño de los sistemas de información en Sunarp impactan directamente en la productividad laboral de la Oficina Registra Puno.



**Tabla 11**

***Sistemas de Información y Competencias Personales***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	4	28,6	28,6	28,6
	Eficiente	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

Nota: ¿Como considera la relación entre los sistemas de información y el desarrollo de sus competencias personales?

**Tabla 12**

**Medidas de tendencia central sistemas de información y competencias personales**

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	3,71	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,469	
Varianza	,220	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

**ANALISIS Y DISCUSION**

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 28.6% de personas opinan que los sistemas de información ayudan de manera "REGULAR" al desarrollo de sus competencias personales y el 71.4% le da una valoración de "EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el

SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 3.71, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De estos resultados podemos concluir que más del 70% de los trabajadores del área registral consideran que los sistemas de información ayudan de manera eficiente al desarrollo de sus competencias personales; y con ello deducimos que al desarrollar cada vez más sus competencias personales esto se vera reflejado en una mejora de la productividad laboral.

**Tabla 13**

***Sistemas de Información y Uso de la Tecnología***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy Deficiente	3	21,4	21,4	21,4
	Deficiente	10	71,4	71,4	92,9
	Regular	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS  
Nota: ¿Como calificaría a un sistema de información que se desarrolló sin el uso de la tecnología?

**Tabla 14**

**Medidas de tendencia central sistemas de información y uso de la tecnología**

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	1,86	
Mediana	2,00	
Moda	2	
Desv. Desviación	,535	



Varianza ,286

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

## ANALISIS Y DISCUSION

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 21.4% de personas le dan una valoración de "MUY DEFICIENTE" a un sistema de información que se desarrolló sin el uso de la tecnología, el 71.4% de personas le da una valoración de "DEFICIENTE" y el 7.1% le da una valoración de "REGULAR"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 1.86, lo cual según la valoración equivale a "DEFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 2 lo cual sigue siendo una valoración de "DEFICIENTE" y con una moda de 2 que también es "DEFICIENTE".

De estos resultados podemos concluir que el 92.9% de los trabajadores del área registral consideran que es necesario del uso de la tecnología para el desarrollo de un buen sistema de información que contribuya a mejorar el trabajo registral rutinario.

**Tabla 15**

### *Productividad laboral y diseño de un buen sistema de información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy Deficiente	2	14,3	14,3	14,3
	Deficiente	8	57,1	57,1	71,4
	Regular	3	21,4	21,4	92,9
	Muy Eficiente	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



---

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS  
Nota: ¿Como calificaría su productividad laboral sin el diseño de un buen sistema de información?

**Tabla 16**

***Medidas de tendencia central productividad laboral y diseño de un buen sistema de información***

---

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	2,29	
Mediana	2,00	
Moda	2	
Desv. Desviación	,994	
Varianza	,989	

---

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

**ANALISIS Y DISCUSION**

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 14.3% de personas le dan una valoración de "MUY DEFICIENTE" a su productividad laboral sin el uso de un buen sistema de información, el 57.1% de personas le da una valoración de "DEFICIENTE", el 21.4% le da una valoración de "REGULAR" y el 7.1% de la una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 2.29, lo cual según la valoración equivale a "DEFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 2 lo cual sigue siendo una valoración de "DEFICIENTE" y con una moda de 2 que también es "DEFICIENTE".



De estos resultados podemos concluir que el 71.4% de los trabajadores del área registral consideran que su productividad sería deficiente y muy deficiente sin el uso de un buen sistema de información. Por lo tanto, la productividad laboral de la Oficina Registral Puno está condicionada al diseño de un buen sistema de información.

**Tabla 17**

*Habilidad para la calificación de títulos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	4	28,6	28,6	28,6
	Eficiente	6	42,9	42,9	71,4
	Muy Eficiente	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS  
Nota: ¿Como calificaría su habilidad para calificar títulos?

**Tabla 18**

*Medidas de tendencia central habilidad para la calificación de títulos*

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	4,00	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,784	
Varianza	,615	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS



## ANALISIS Y DISCUSION

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 28.6% de personas le dan una valoración de "REGULAR" a su habilidad para la calificación de títulos, el 42.9% de personas le da una valoración de "EFICIENTE" y el 28.6% de la una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 4, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De estos resultados podemos concluir que mas del 70% de los trabajadores son eficientes y muy eficientes en su calificación registral, lo cual conlleva a una buena productividad laboral.

**Tabla 19**

*Capacidad de respuesta frente a la carga laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	3	21,4	21,4	21,4
	Eficiente	10	71,4	71,4	92,9
	Muy Eficiente	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS  
Nota: Califique su capacidad de respuesta en relación a la carga laboral

**Tabla 20**

*Medidas de tendencia central capacidad de respuesta frente a la carga laboral*



N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	3,86	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,535	
Varianza	,286	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 21.4% de personas le dan una valoración de "REGULAR" a su capacidad de respuesta frente a la carga laboral, el 71.4% de personas le da una valoración de "EFICIENTE" y el 7.1% de la una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 3.86, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De acuerdo a los resultados podemos concluir que el personal del área registral es eficiente para atender su carga laboral, lo cual esta estrechamente relacionado con el cumplimiento de plazos registrales.

**Tabla 21**

#### *Productividad laboral respecto a títulos calificados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Deficiente	1	7,1	7,1	7,1
	Regular	4	28,6	28,6	35,7

Eficiente	6	42,9	42,9	78,6
Muy Eficiente	3	21,4	21,4	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS  
Nota: Califique su productividad laboral respecto a la cantidad de títulos que califica por día

## Tabla 22

### *Medidas de tendencia central productividad laboral respecto a títulos calificados*

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	3,79	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,893	
Varianza	,797	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

## ANALISIS Y DISCUSION

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 7.1% de personas le dan una valoración de "DEFICIENTE" a su productividad laboral respecto a la cantidad de títulos calificados por día, el 28.6% de personas le da una valoración de "REGULAR", el 42.9% de la una valoración de "EFICIENTE" y el 21.4% le da una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 3.79, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".



De acuerdo a los resultados mostrados podemos concluir que el personal del área registral muestra una productividad laboral eficiente por lo que ello se ve reflejado en la cantidad de títulos calificados.

**Tabla 23**

*Personal que contribuye a la calificación de títulos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Eficiente	11	78,6	78,6	78,6
	Muy Eficiente	3	21,4	21,4	100,0
Total		14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS  
Nota: ¿Como califica al personal que contribuye a la calificación de títulos?

**Tabla 24**

*Medidas de tendencia central personal que contribuye a la calificación de títulos*

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	4,21	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,426	
Varianza	,181	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

**ANALISIS Y DISCUSION**

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 78.6% de personas le dan una valoración de "EFICIENTE" al personal que contribuye en la calificación de títulos y el 21.4% de personas le da una valoración de "MUY

EFICIENTE”; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 4.21, lo cual según la valoración equivale a “EFICIENTE”, la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de “EFICIENTE” y con una moda de 4 que también es “EFICIENTE”.

De acuerdo a los resultados podemos concluir que el personal asignado a la calificación de títulos es eficiente y con ello la productividad laboral también es alta debido a que se al tener personal competente se pueden cumplir con los objetivos de calificación registral.

**Tabla 25**

***Estrategias para atender la carga laboral***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	3	21,4	21,4	21,4
	Eficiente	9	64,3	64,3	85,7
	Muy Eficiente	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS  
Nota: Califique sus estrategias para atender su carga laboral

**Tabla 26**

***Medidas de tendencia central estrategias para atender la carga laboral***

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	3,93	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,616	



Varianza ,379

---

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

### **ANALISIS Y DISCUSION**

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 21.4% de personas le dan una valoración de "REGULAR" a sus estrategias para atender la carga laboral, el 64.3% de personas le da una valoración de "EFICIENTE" y el 14.3% de la una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 3.93, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De acuerdo a estos resultados podemos concluir que el personal del área registral tiene buenas estrategias para la atención de su carga laboral, lo cual conlleva a una muy buena productividad laboral.

### **REVISION DE DATOS SECUNDARIOS**

Otra forma de recolección de datos es la revisión de datos secundarios que para poder ayudar al objetivo general de analizar el impacto de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina registral Puno, analizaremos los datos brindados por el área de tecnologías de información de la Sunarp sobre la productividad laboral del personal del área registral de la Oficina Registral Puno, lo cual en teoría ayuda de manera directa a la toma de decisiones estrategias por parte de la



alta dirección; a continuación mostraremos la información brindada por UTI  
(Unidad de Tecnologías de Información):

**Tabla 27**

*Productividad laboral mes de diciembre de 2018*

Nombre de trabajador	Cargo	N° de títulos trabajados	Promedio por día de trabajo
Torres Galdós, Sandra Maribel	Registrador Publico	605	27.5
Bailón Chura, Luciano Roberto	Asistente Registral	166	7.5
Frisancho Muñoz, Sabina Lesmes	Asistente Registral	201	9.1
Alarcón Portugal, Waldyr Wilfredo	Asistente Registral	195	8.9
Mamani Núñez, Yesenia Elizabeth	Practicante	264	12.0
Chalco Cachicatari, Vanesa Mercedes	Practicante	218	9.9
Choque Catacora, Vania Lice	Registrador Publico	509	23.1
Chahuares Sosa, Vidmer Lee	Asistente Registral	364	16.5
Luna Chambi, Roberto Carlos	Registrador Publico	293	13.3
Peralta Duran, William	Asistente Registral	194	8.8
Monzon Tito, Renee Alan	Asistente Registral	106	4.8
Condori Ccaso, Miriam	Practicante	259	11.8
Condori Ancachi, Sonia Roxana	Practicante	176	8.0
Guevara Lupaca	Practicante	244	11.1



Lenin

**Total** **3794**

Fuente: Unidad de Tecnologías de la Información - SUNARP

**Tabla 28**

***Resumen mes de diciembre 2018***

Cargo	Suma N° de títulos trabajados
Asistente Registral (6)	1226
Practicante (5)	1161
Registrador Publico (3)	1407
<b>Total</b>	<b>3794</b>

Fuente: Unidad de Tecnologías de la Información - SUNARP

**Tabla 29**

***Productividad laboral mes de noviembre de 2018***

Nombre de trabajador	Cargo	N° de títulos trabajados	Promedio por día de trabajo
Torres Galdos, Sandra Maribel	Registrador Publico	524	29.1
Bailon Chura, Luciano Roberto	Asistente Registral	155	8.6
Frisancho Muñoz, Sabina Lesmes	Asistente Registral	274	15.2
Alarcon Portugal, Waldyr Wilfredo	Asistente Registral	142	7.9
Mamani Nuñez, Yesenia Elizabeth	Practicante	233	12.9
Chalco Cachicatari, Vanesa Mercedes	Practicante	230	12.8
Choque Catacora, Vania Lice	Registrador Publico	680	37.8
Chahuares Sosa, Vidmer Lee	Asistente Registral	323	17.9
Luna Chambi,	Registrador Publico	722	40.1





Roberto Carlos			
Peralta Duran, William	Asistente Registral	181	10.1
Condori Ccaso, Miriam	Practicante	298	16.6
Condori Ancachi, Sonia Roxana	Practicante	325	18.1
<b>Total</b>		<b>4222</b>	

Fuente: Unidad de Tecnologías de la Información - SUNARP

**Tabla 30**

*Resumen mes de noviembre 2018*

Cargo	Suma N° de títulos trabajados
Asistente Registral (5)	1075
Practicante (5)	1221
Registrador Publico (3)	1926
<b>Total</b>	<b>4222</b>

Fuente: Unidad de Tecnologías de la Información - SUNARP

**Tabla 31**

*Productividad laboral mes de octubre de 2018*

Nombre de trabajador	Cargo	N° de títulos trabajados	Promedio por día de trabajo
Torres Galdos, Sandra Maribel	Registrador Publico	782	35.5
Bailon Chura, Luciano Roberto	Asistente Registral	156	7.1
Frisancho Muñoz, Sabina Lesmes	Asistente Registral	299	13.6
Alarcon Portugal, Waldyr Wilfredo	Asistente Registral	151	6.9
Mamani Nuñez, Yesenia Elizabeth	Practicante	307	14.0
Chalco Cachicatari, Vanesa Mercedes	Practicante	375	17.0



Choque Catacora, Vania Lice	Registrador Publico	670	30.5
Chahuares Sosa, Vidmer Lee	Asistente Registral	390	17.7
Luna Chambi, Roberto Carlos	Registrador Publico	666	30.3
Peralta Duran, William	Asistente Registral	156	7.1
Condori Ccaso, Miriam	Practicante	299	13.6
Condori Ancachi, Sonia Roxana	Practicante	426	19.4
Guevara Lupaca Lenin	Practicante	250	11.4
<b>Total</b>		<b>4927</b>	

Fuente: Unidad de Tecnologías de la Información - SUNARP

**Tabla 32**

**Resumen mes de octubre 2018**

Cargo	Suma N° de títulos trabajados
Asistente Registral (5)	1152
Practicante (5)	1657
Registrador Publico (3)	2118
Total	4927

Fuente: Unidad de Tecnologías de la Información - SUNARP

**Tabla 33**

**Resumen mes de octubre 2018**

Nombre de trabajador	Cargo	N° de títulos trabajados	Promedio por día de trabajo
Torres Galdos, Sandra Maribel	Registrador Publico	800	40.0
Bailon Chura, Luciano Roberto	Asistente Registral	227	11.4
Alarcon Portugal, Waldyr Wilfredo	Asistente Registral	222	11.1
Mamani Nuñez,	Practicante	300	15.0



Yesenia Elizabeth			
Chalco Cachicatari, Vanesa Mercedes	Practicante	230	11.5
Choque Catacora, Vania Lice	Registrador Publico	667	33.4
Chahuares Sosa, Vidmer Lee	Asistente Registral	371	18.6
Luna Chambi, Roberto Carlos	Registrador Publico	624	31.2
Peralta Duran, William	Asistente Registral	139	7.0
Condori Ccaso, Miriam	Practicante	271	13.6
Condori Ancachi, Sonia Roxana	Practicante	412	20.6
Guevara Lupaca Lenin	Practicante	163	8.2
<b>Total</b>		<b>4426</b>	

Fuente: Unidad de Tecnologías de la Información - SUNARP

#### **Tabla 34**

##### *Resumen mes de setiembre 2018*

Cargo	Suma N° de títulos trabajados
Asistente Registral (4)	959
Practicante (5)	1376
Registrador Publico (3)	2091
<b>Total</b>	<b>4426</b>

Fuente: Unidad de Tecnologías de la Información - SUNARP

#### **Tabla 35**

##### *Productividad laboral mes de agosto de 2018*

Nombre de trabajador	Cargo	N° de títulos trabajados	Promedio por día de trabajo
Torres Galdos, Sandra Maribel	Registrador Publico	753	34.2
Bailon Chura, Luciano Roberto	Asistente Registral	233	10.6
Frisancho Muñoz,	Asistente Registral	180	8.2



Sabina Lesmes				
Alarcon Portugal, Waldyr Wilfredo	Asistente Registral	142	6.5	
Mamani Nuñez, Yesenia Elizabeth	Practicante	245	11.1	
Chalco Cachicatari, Vanesa Mercedes	Practicante	155	7.0	
Choque Catacora, Vania Lice	Registrador Publico	721	32.8	
Chahuares Sosa, Vidmer Lee	Asistente Registral	556	25.3	
Luna Chambi, Roberto Carlos	Registrador Publico	547	24.9	
Peralta Duran, William	Asistente Registral	87	4.0	
Monzon Tito, Renee Alan	Asistente Registral	78	3.5	
Condori Ccaso, Miriam	Practicante	260	11.8	
Condori Ancachi, Sonia Roxana	Practicante	410	18.6	
Guevara Lupaca Lenin	Practicante	323	14.7	
<b>Total</b>		<b>4690</b>		

Fuente: Unidad de Tecnologías de la Información -SUNARP

### Tabla 36

#### *Resumen mes de agosto 2018*

Cargo	Suma N° de títulos trabajados
Asistente Registral (6)	1276
Practicante (5)	1393
Registrador Publico (3)	2021
<b>Total</b>	<b>4690</b>

Fuente: Unidad de Tecnologías de la Información -SUNARP

**Tabla 37*****Productividad laboral mes de julio de 2018***

Nombre de trabajador	Cargo	N° de títulos trabajados	Promedio por día de trabajo
Torres Galdos, Sandra	Registrador Publico	732	31.8
Bailon Chura, Luciano	Asistente Registral	164	7.1
Alarcon Portugal, Waldyr	Asistente Registral	45	2.0
Mamani Nuñez, Yesenia	Practicante	277	12.0
Frisancho Muñoz, Sabina Lesmes	Asistente Registral	197	8.6
Chalco Cachicatari, Vanesa	Practicante	37	1.6
Mamani Quispe, Vanessa	Practicante	2	0.1
Choque Catacora, Vania	Registrador Publico	801	34.8
Chahuares Sosa, Vidmer	Asistente Registral	315	13.7
Luna Chambi, Roberto	Registrador Publico	779	33.9
Peralta Duran, William	Asistente Registral	221	9.6
Monzon Tito, Renee	Asistente Registral	63	2.7
Condori Ccaso, Miriam	Practicante	198	8.6
Condori Ancachi, Sonia Roxana	Practicante	432	18.8
Salcedo Luque, Andree	Practicante	265	11.5
Guevara Lupaca Lenin	Practicante	210	9.1
<b>Total</b>		<b>4738</b>	

Fuente: Unidad de Tecnologías de la Información - SUNARP



**Tabla 38**

***Resumen mes de julio 2018***

Cargo	Suma N° de títulos trabajados
Asistente Registral (6)	1005
Practicante (7)	1421
Registrador Publico (3)	2312
<b>Total</b>	<b>4738</b>

Fuente: Unidad de Tecnologías de la Información -SUNARP

**ANALISIS Y DISCUSION**

Con respecto a los datos estadísticos sobre productividad laboral obtenidos del área de Unidad de Tecnologías de la Información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno, podemos resaltar que mediante el uso de los sistemas informáticos los encargados de la alta dirección pueden tomar decisiones conforme a la productividad laboral del personal de la Oficina Registral Puno, ya que los sistemas nos ayudan a saber la cantidad de títulos trabajados por persona, por día y si se quiere por hora.

También cabe resaltar que desde el año 2001 ya se cuenta con sistemas informáticos que ayudan a la calificación de títulos en los registros de Propiedad Inmueble y Personería Jurídica, en el año 2003 se implementaron los sistemas informáticos para el ingreso de títulos correspondientes al registro de Personas Naturales y en el año 2004 el registro de Propiedad Vehicular; es decir que desde esos años ya se pueden acceder a los datos acerca de productividad laboral de personal a nivel nacional.



## ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA REGISTRAL PUNO

Para lograr determinar este objetivo se realizaron 05 preguntas en el cuestionario aplicado al personal del área registral de la Oficina Registral Puno, y mediante su análisis estadístico en SPSS 25 se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 39**

### *Habilidad de manejo de los sistemas informáticos Sunarp*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	5	35,7	35,7	35,7
	Eficiente	7	50,0	50,0	85,7
	Muy Eficiente	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

Nota: ¿Como considera su habilidad respecto a la manipulación de los sistemas informáticos (SIR, SARP, RPV, SID, ¿ETC)?

**Tabla 40**

### *Medidas de tendencia central habilidad de manejo de los sistemas informáticos Sunarp*

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	3,79	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,699	
Varianza	,489	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

## ANALISIS Y DISCUSION

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 35.7% de personas le dan una valoración de "REGULAR" a su habilidad para la manipulación de los sistemas informáticos Sunarp, el 50% de personas le da una valoración de "EFICIENTE", el 14.3% le da una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 3.79, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De estos resultados podemos concluir que el personal del área registral utiliza los sistemas informáticos para una adecuada calificación de títulos, debido a que todos los procedimientos registrales actualmente se encuentran sistematizados. Por lo tanto, la manipulación de estos sistemas informáticos y su especialización ayudan considerablemente a mejorar la productividad laboral del área registral de la Sunarp.

**Tabla 41**

*Adaptación al manejo de los sistemas informáticos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	4	28,6	28,6	28,6
	Eficiente	8	57,1	57,1	85,7
	Muy Eficiente	2	14,3	14,3	100,0





Total 14 100,0 100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS  
Nota: ¿Como califica su adaptación al manejo de los sistemas informáticos para el desarrollo de sus funciones?

**Tabla 42**

*Medidas de tendencia central adaptación al manejo de los sistemas informáticos*

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	3,86	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,663	
Varianza	,440	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

**ANALISIS Y DISCUSION**

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 28.6% de personas le dan una valoración de "REGULAR" a su adaptación al manejo de los sistemas informáticos Sunarp, el 57.1% de personas le da una valoración de "EFICIENTE", el 14.3% le da una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 3.86, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De acuerdo a los resultados podemos concluir que mas del 70% de los colaboradores de la Sunarp Puno consideran que su adaptación a los sistemas informáticos de la institución fue de manera eficiente, lo que contribuye a una adecuada calificación registral de los títulos a su cargo.

**Tabla 43**

*Dinamismo de las tecnologías de información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Deficiente	1	7,1	7,1	7,1
	Regular	3	21,4	21,4	28,6
	Eficiente	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

Nota: ¿Como califica usted el dinamismo de las tecnologías de información implementadas en SUNARP para su labor de calificación de títulos?

**Tabla 44**

*Medidas de tendencia central dinamismo de las tecnologías de información*

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	3,64	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,633	
Varianza	,401	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

## ANALISIS Y DISCUSION

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 7.1% de personas le dan una valoración de "DEFICIENTE" al dinamismo de las tecnologías de información implementadas para la calificación de títulos, el 21.4% de personas le da una valoración de "REGULAR" y el 71.4% le da una valoración de "EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como

resultados que la media es de 3.64, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De acuerdo a los resultados podemos concluir que más del 70% de los colaboradores de la Sunarp Puno consideran que el dinamismo de las tecnologías de información implementadas en la Sunarp ayuda de forma eficiente en su labor de calificación de títulos, debido a que la facilidad de uso y la rápida familiarización a los sistemas informáticos para la calificación registral ayudan a mejorar la productividad laboral del área registral.

**Tabla 45**

*Desarrollo de capacidades y TIC*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	2	14,3	14,3	14,3
	Eficiente	10	71,4	71,4	85,7
	Muy Eficiente	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

Nota: ¿Como califica el desarrollo de sus capacidades con la implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la SUNARP?

**Tabla 46**

*Medidas de tendencia central desarrollo de capacidades y tic*

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	4,00	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,555	



Varianza ,308

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

## ANALISIS Y DISCUSION

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 14.3% de personas le dan una valoración de "REGULAR" al desarrollo de las capacidades personales de cada trabajador con la implementación de tecnologías de información y comunicación en Sunarp, el 71.4% de personas le da una valoración de "EFICIENTE" y el 14.3% le da una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 4, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De acuerdo a los resultados podemos concluir que el 85% de los colaboradores de la Sunarp Puno consideran que la implementación de tecnologías de información y comunicación en Sunarp contribuyo al desarrollo de sus capacidades personales, lo cual contribuye de manera directa en la productividad laboral del área registral.

**Tabla 47**

***Productividad laboral con el uso de TIC***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	1	7,1	7,1	7,1
	Eficiente	9	64,3	64,3	71,4
	Muy Eficiente	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS  
Nota: ¿Como califica su productividad laboral con el uso de la tecnología mediante los sistemas informáticos de SUNARP?

**Tabla 48**

*Medidas de tendencia central productividad laboral con el uso de tic*

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	4,21	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,579	
Varianza	,335	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

## ANALISIS Y DISCUSION

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 7.1% de personas le dan una valoración de "REGULAR" a su productividad laboral con el uso de los sistemas informáticos en Sunarp, el 64.3% de personas le da una valoración de "EFICIENTE" y el 28.6% le da una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 4.21, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De acuerdo a los resultados podemos concluir que más de 90% de trabajadores en la Sunarp Puno consideran que su productividad es eficiente y muy eficiente con el uso

de sistemas de información, lo que muestra una gran dependencia de estos mismo para realizar una eficiente calificación de títulos.

## **ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DEL ACCESO A DATOS E INFORMACION EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA REGISTRAL PUNO**

Para lograr determinar este objetivo se realizaron 03 preguntas en el cuestionario aplicado al personal del área registral de la Oficina Registral Puno, y mediante su análisis estadístico en SPSS 25 se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 49**

### *Administración de la información para la calificación de títulos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	2	14,3	14,3	14,3
	Eficiente	11	78,6	78,6	92,9
	Muy Eficiente	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

Nota: Califíque su habilidad respecto a la administración de la información para los procesos de calificación de títulos

**Tabla 50**

### *Medidas de tendencia central administración de la información para la calificación de títulos*

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media		3,93
Mediana		4,00



Moda	4
Desv. Desviación	,475
Varianza	,225

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

## ANALISIS Y DISCUSION

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 14.3% de personas le dan una valoración de "REGULAR" a la administración de la información para la calificación registral de títulos, el 78.6% de personas le da una valoración de "EFICIENTE" y el 7.1% le da una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 3.93, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De todo lo anterior podemos concluir que la información que administra el personal de área registral en los procesos de calificación son confidenciales hasta el momento de la decisión final del registrador público, en donde por sistema de comunica a los interesados la decisión final acerca de sus trámites de calificación de títulos.

**Tabla 51**

*Nivel de acceso a la información para la calificación de títulos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	3	21,4	21,4	21,4
	Eficiente	10	71,4	71,4	92,9
	Muy Eficiente	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

Nota: Califique su nivel de acceso a la información para el cumplimiento adecuado de sus labores de calificación de títulos

**Tabla 52**

*Medidas de tendencia central nivel de acceso a la información para la calificación de títulos*

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	3,86	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,535	
Varianza	,286	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

## **ANALISIS Y DISCUSION**

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 21.4% de personas le dan una valoración de "REGULAR" a su nivel de acceso a la información para la calificación registral de títulos, el 71.4% de personas le da una valoración de "EFICIENTE" y el 7.1% le da una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 3.86, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De los resultados podemos concluir que, tanto registradores públicos como asistentes registrales y el personal practicante de la Sunarp tiene un nivel de acceso alto a la





información necesaria para realizar adecuadamente su labor de calificación de títulos; lo cual conlleva a mejorar su productividad laboral.

**Tabla 53**

*Manejo de información y productividad laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	2	14,3	14,3	14,3
	Eficiente	11	78,6	78,6	92,9
	Muy Eficiente	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS  
Nota: ¿Como califica su productividad laboral con respecto al manejo de la información que está a su cargo?

**Tabla 54**

*Medidas de tendencia central manejo de información y productividad laboral*

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	3,93	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,475	
Varianza	,225	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

**ANALISIS Y DISCUSION**

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 14.3% de personas le dan una valoración de "REGULAR" a su productividad laboral con respecto al manejo de la



información que tiene cada persona a su cargo, el 78.6% de personas le da una valoración de "EFICIENTE" y el 7.1% le da una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 3.93, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada podemos concluir que la productividad laboral del personal encargado de la calificación registral de títulos de la Oficina Registral Puno con respecto al manejo de la información que tienen a su cargo es alta, lo cual conlleva a una eficiente productividad laboral.

## **ANALISIS DE LA INFLUENCIA DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS – OFICINA REGISTRAL PUNO**

Para lograr determinar este objetivo se realizaron 03 preguntas en el cuestionario aplicado al personal del área registral de la Oficina Registral Puno, y mediante su análisis estadístico en SPSS 25 se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 55**

### ***Procesos organizacionales Sunarp***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	4	28,6	28,6	28,6
	Eficiente	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS  
Nota: ¿Como califica a los procesos de planificación, evaluación, coordinación y control dentro de SUNARP?

**Tabla 56**

*Medidas de tendencia central procesos organizacionales Sunarp*

N	Válido	14
	Perdidos	0
Media	3,71	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. Desviación	,469	
Varianza	,220	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

## ANALISIS Y DISCUSION

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 28.6% de personas le dan una valoración de "REGULAR" a los procesos organizacionales dentro de la Sunarp y el 71.4% de personas le da una valoración de "EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 3.71, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De estos resultados podemos concluir que los procesos de planeación, organización, dirección y control dentro de la Sunarp son eficientes, lo cual conlleva a que el personal encargado para la calificación registral tenga buena productividad laboral.



**Tabla 57**

*Aporte del trabajador al desarrollo de los procesos organizacionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	4	28,6	28,6	28,6
	Eficiente	7	50,0	50,0	78,6
	Muy Eficiente	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

Nota: ¿Como califica su aporte como trabajador para el desarrollo de los procesos organizacionales de SUNARP?

**Tabla 58**

*Medidas de tendencia central aporte del trabajador al desarrollo de los procesos organizacionales*

	N	Válido	14
		Perdidos	0
Media		3,93	
Mediana		4,00	
Moda		4	
Desv. Desviación		,730	
Varianza		,533	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

**ANALISIS Y DISCUSION**

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 28.6% de personas le dan una valoración de "REGULAR" a su aporte como trabajador al desarrollo de los procesos organizacionales en Sunarp, el 50% de personas le da una valoración de "EFICIENTE" y el 21.4% le da una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto



a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 3.93, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De estos resultados podemos concluir que los trabajadores del área registral consideran que mediante la labor que realizan contribuyen activamente al desarrollo de los procesos organizacionales en Sunarp y por ende esto conlleva a una mejora en su productividad laboral.

**Tabla 59**

***Influencia de los procesos organizacionales en la productividad laboral***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Deficiente	1	7,1	7,1	7,1
	Regular	4	28,6	28,6	35,7
	Eficiente	8	57,1	57,1	92,9
	Muy Eficiente	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

Nota: ¿Como califica la influencia de los procesos organizacionales en su productividad laboral!?

**Tabla 60**

***Medidas de tendencia central influencia de los procesos organizacionales en la productividad laboral***

	N	Válido	14
		Perdidos	0
Media		3,64	
Mediana		4,00	
Moda		4	
Desv. Desviación		,745	



Varianza ,555

---

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sunarp y procesado por el IBM SPSS

### **ANALISIS Y DISCUSION**

El resultado del cuestionario aplicado al área registral de la Oficina Registral Puno de un total de 14 colaboradores nos muestra que el 7.1% de personas le dan una valoración de "DEFICIENTE" a la influencia de los procesos organizacionales en su productividad laboral, el 28.6% de personas le da una valoración de "REGULAR", el 57.1% le da una valoración de "EFICIENTE" y el 7.1% le da una valoración de "MUY EFICIENTE"; con respecto a las medidas de tendencia central procesados en el SPSS 25 nos dio como resultados que la media es de 3.63, lo cual según la valoración equivale a "EFICIENTE", la mediana que es el punto medio de los resultados brindados es de 4 lo cual sigue siendo una valoración de "EFICIENTE" y con una moda de 4 que también es "EFICIENTE".

De acuerdo a los resultados mostrados podemos concluir que los procesos organizacionales si influyen directamente en la productividad laboral del personal del área registral en Sunarp.



## IV. RESULTADOS Y DISCUSION

Para poder hacer la contrastación de los resultados con la hipótesis se utilizó el método de regresión lineal que determina la causalidad entre variables, a fin realizar un modelo predictivo y poder así determinar el impacto e influencia; el cual se describe a continuación:

$$Y = a + bX$$

Dónde:

Y = Variable dependiente

X= Variable independiente

a = constante

b = constante

### 4.1. RESULTADOS

#### HIPOTESIS GENERAL

**Existe un impacto significativo de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral Puno.**

**Tabla 61**

*Coefficiente de correlación y determinación sistemas de información y productividad laboral*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,761 <sup>a</sup>	,579	,544	1,699

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Como vemos en los resultados de la tabla 61, el coeficiente de correlación  $R = 0.761$  que significa básicamente el nivel de relación lineal entre las variables y el coeficiente de determinación  $R^2 = 0.579$  que significa que la proporción de datos en los cuales es posible predecir la productividad laboral en función a los sistemas de información en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.

**Tabla 62**

*Varianza de datos sistemas de información y productividad laboral*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	47,722	1	47,722	16,534	,002
	Residuo	34,636	12	2,886		
	Total	82,357	13			

Fuente: IBM SPSS statistics v25

La prueba de anova nos muestra una Sig. de 0.002, resultado que indica que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal simple elegido para los trabajadores de la Sunarp Puno es válido con un nivel de significancia al 5% de margen de error y un 95% de confiabilidad.

**Tabla 63**

*Coefficientes para el modelo de regresión sistemas de información y productividad laboral*

Modelo	Coeficientes no estandarizados	Coeficientes estandarizados	t	sig
1	B	Beta		
	(Constante)			
	Sistemas de Información			
		Desv. Error		





---

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Dónde:

La variable dependiente es productividad laboral.

La variable independiente es sistemas de información.

Los resultados obtenidos son:

**a = constante = -0.495**

**b = coeficiente = 0.364**

Por lo tanto, el modelo de Regresión Lineal Simple es de la siguiente manera:

**$Y = -0.495 + 0.364 X$  es decir; Productividad laboral =  $-0.495 + 0.364$   
(Sistemas de Información).**

Respecto a la prueba t de STUDENT de ha obtenido los siguientes resultados:

**Constante = -0.099**

**Sistemas de información = 4.066**

La prueba de Student nos indica básicamente que los coeficientes calculados para la constante y para los sistemas de información es estadísticamente diferente a cero, lo que significa que el modelo es útil para la organización.

El análisis de regresión lineal simple señala que existe un impacto significativo de los sistemas de información (X) en la productividad laboral (Y) de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno, de acuerdo al resultado del coeficiente de determinación de 0.58, también encontramos un P valor de 0.002; lo cual determina que el coeficiente de



regresión lineal simple es significativo al 0.05; en conclusión,  $P = 0.002$  entonces  $P = 0.002 \leq 0.05$  y por ende **se acepta nuestra hipótesis general**.

### HIPOTESIS ESPECIFICAS

**H.E.1: El uso de tecnologías de información influye eficientemente en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral Puno.**

**Tabla 64**

*Coefficiente de correlación y determinación uso de tecnologías de la información y productividad laboral*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,671	,450	,405	1,942

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Como vemos en los resultados de la tabla 64, el coeficiente de correlación  $R = 0.671$  que significa básicamente el nivel de relación lineal entre las variables y el coeficiente de determinación  $R$  cuadrado = 0.450 que significa que la proporción de datos en los cuales es posible predecir la productividad laboral en función al uso de las tecnologías de información y comunicación en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.

**Tabla 65**

*Varianza de datos tics y productividad laboral*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	37,094	1	37,094	9,834	,009
	Residuo	45,263	12	3,772		



Total 82,357 13

Fuente: IBM SPSS statistics v25

La prueba de anova nos muestra una Sig. de 0.009, resultado que indica que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal simple elegido para los trabajadores de la Sunarp Puno es válido con un nivel de significancia al 5% de margen de error y un 95% de confiabilidad.

**Tabla 66**

*Coefficientes para el modelo de regresión tics y productividad laboral*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	sig
	B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	5,740	4,509		1,273 ,227
	tics	,720	,230	,671	3,136 ,009

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Dónde:

La variable dependiente es productividad laboral.

La variable independiente es tecnologías de la información y comunicación.

Los resultados obtenidos son:

**a = constante = 5.74**

**b = coeficiente = 0.72**

Por lo tanto, el modelo de Regresión Lineal Simple es de la siguiente manera:

**Y = 5.74 + 0.72 X es decir; Productividad laboral = 5.74 + 0.72 (TICS).**



Respecto a la prueba t de STUDENT de ha obtenido los siguientes resultados:

**Constante = 1.273**

**TICS = 3.136**

La prueba de Student nos indica básicamente que los coeficientes calculados para la constante y para TICS es estadísticamente diferente a cero, lo que significa que el modelo es útil para la organización.

El análisis de regresión lineal simple señala que existe una influencia eficiente de las tecnologías de información y comunicación (X) en la productividad laboral (Y) de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno, de acuerdo al resultado encontramos un coeficiente de determinación de 0.450 y un P valor de 0.009; lo cual determina que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05; en conclusión,  $P = 0.009$  entonces  $P = 0.009 \leq 0.05$  y por ende se acepta nuestra hipótesis específica 1.

**H.E.2: El acceso a datos e información influye eficientemente en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral Puno.**

**Tabla 67**

*Coefficiente de correlación y determinación acceso a datos e información y productividad laboral*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,490	,240	,177	2,284

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Como vemos en los resultados de la tabla 67, el coeficiente de correlación  $R = 0.490$  que significa básicamente el nivel de relación lineal entre las variables y el coeficiente de determinación  $R^2 = 0.240$  que significa que la proporción de datos en los cuales es posible predecir la productividad laboral en función al acceso a datos e información en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.

**Tabla 68**

*Varianza de datos acceso a datos e información y productividad laboral*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	19,780	1	19,780	3,793	,075
	Residuo	62,577	12	5,215		
	Total	82,357	13			

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Como podemos observar en los resultados de la prueba anova el nivel de Sig es 0.075 numero el cual nos dice que no es posible realizar un modelo predictivo eficiente debido a que el P valor debe de ser  $\leq$  a 0.05 para poder realizar nuestro modelo, esto se explica debido a la baja relación CAUSAL que existen entre las variables de estudio; sin embargo, esto no imposibilita la opción de poder realizar un modelo predictivo el cual sería de la siguiente manera:

**Tabla 69**

*Coefficientes para el modelo de regresión acceso a datos e información y productividad laboral*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	sig
1	B	Desv. Error	Beta		



(Constante)	6,269	6,967		,900	,386
Dat. e inf.	1,154	,592	,490	1,948	,075

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Dónde:

La variable dependiente es productividad laboral.

La variable independiente es acceso a datos e información.

Los resultados obtenidos son:

**a = constante = 6.27**

**b = coeficiente = 1.15**

Por lo tanto, el modelo de Regresión Lineal Simple es de la siguiente manera:

**$Y = 6.27 + 1.15 X$  es decir; Productividad laboral = 5.74 + 0.72 (Acceso a datos e Información).**

Respecto a la prueba t de STUDENT de ha obtenido los siguientes resultados:

**Constante = 0.900**

**Acceso a datos e información = 1.948**

La prueba de Student nos indica básicamente que los coeficientes calculados para la constante y para acceso a datos e información es estadísticamente diferente a cero, lo que significa que el modelo es útil para la organización.

El análisis de regresión lineal simple señala que no existe una influencia eficiente del acceso a datos e información (X) en la productividad laboral (Y) de

la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno, de acuerdo al resultado encontramos un coeficiente de determinación de 0.240 y un P valor de 0.075; lo cual determina que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.1; en conclusión,  $P = 0.075$  entonces  $P = 0.075 \leq 0.1$  y por ende no se acepta nuestra hipótesis específica 2.

**H.E.3: Los procesos organizacionales influyen eficientemente en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.**

**Tabla 70**

*Coefficiente de correlación y determinación procesos organizacionales y productividad laboral*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,669	,448	,402	1,947

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Como vemos en los resultados de la tabla 70, el coeficiente de correlación  $R = 0.669$  que significa básicamente el nivel de relación lineal entre las variables y el coeficiente de determinación  $R$  cuadrado = 0.448 que significa que la proporción de datos en los cuales es posible predecir la productividad laboral en función los procesos organizacionales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.

**Tabla 71**

*Varianza de datos procesos organizacionales y productividad laboral*

Modelo	Suma de	gl	Media	F	Sig.
--------	---------	----	-------	---	------



		cuadrados		cuadrática	
1	Regresión	36,883	1	36,883	9,733 ,009
	Residuo	45,474	12	3,790	
	Total	82,357	13		

Fuente: IBM SPSS statistics v25

La prueba de anova nos muestra una Sig. de 0.009, resultado que indica que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal simple elegido para los trabajadores de la Sunarp Puno es válido con un nivel de significancia al 5% de margen de error y un 95% de confiabilidad.

**Tabla 72**

*Coefficientes para el modelo de regresión procesos organizacionales y productividad laboral*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	sig
1	B	Desv. Error	Beta		
	(Constante)	8,790	3,563	2,467	,030
	Proc. Org.	,974	,312	,669	,009

Fuente: IBM SPSS statistics v25

Dónde:

La variable dependiente es productividad laboral.

La variable independiente es procesos organizacionales.

Los resultados obtenidos son:

**a = constante = 8.79**





**b = coeficiente = 0.97**

Por lo tanto, el modelo de Regresión Lineal Simple es de la siguiente manera:

**$Y = 8.79 + 0.97 X$  es decir; Productividad laboral = 8.79 + 0.97 (Procesos Organizacionales).**

Respecto a la prueba t de STUDENT de ha obtenido los siguientes resultados:

**Constante = 2.467**

**Procesos organizacionales = 3.120**

La prueba de Student nos indica básicamente que los coeficientes calculados para la constante y para procesos organizacionales es estadísticamente diferente a cero, lo que significa que el modelo es útil para la organización.

El análisis de regresión lineal simple señala que existe una influencia eficiente de los procesos organizacionales (X) en la productividad laboral (Y) de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno, de acuerdo al resultado encontramos un coeficiente de determinación de 0.45 y un P valor de 0.009; lo cual determina que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05; en conclusión,  $P = 0.009$  entonces  $P = 0.009 \leq 0.05$  por ende se acepta nuestra hipótesis específica 3.

#### **4.2. DISCUSION**

Analizando los resultados obtenidos en nuestra investigación, se ha demostrado que, si existe un impacto significativo de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, tal como lo señalan Vallejos Mamani (2013), Condori (2017), Lara (2008) y Plazzotta, Luna, & Gonzales (2015) que también obtuvieron resultados similares



en sus trabajos de investigación, es por ello en la cual radica la importancia de la implementación de sistemas de información en las organizaciones actuales, pues como vemos en los resultados los mismos trabajadores valoran más el trabajo cuando hacen el uso de estos sistemas, lo cual les facilita el trabajo y eso les permite en muchos casos elevar su productividad laboral tal y como lo podemos apreciar en los datos otorgados sobre productividad laboral por el área de UTI (Unidad de Tecnologías de Información) de la Sunarp; además que permite y facilita la toma de decisiones institucionales.



## CONCLUSIONES

- Existe un impacto positivo significativo entre los sistemas de información y la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno, debido a que todos los participantes sometidos a la encuesta y que son parte del área registral de la Sunarp Puno tiene una valoración en sus resultados entre EFICIENTE que fue el 78.6% de los encuestados y MUY EFICIENTE que fue el 21.4% de los encuestados, por ende el resultado que más dieron las personas fue el de EFICIENTE = 4, el cual se traduce que los participantes valoraron positivamente la encuesta y con una media de 4.21; además de que en el modelo de regresión lineal dio un coeficiente de correlación de 0.761 y un coeficiente de determinación de 0,579 el cual se traduce en un impacto positivo significativo.
- Existe una influencia eficiente de las tecnologías de información y comunicación y los procesos organizacionales en la productividad laboral de la Sunarp debido a que el nivel de significancia de las variables es menor a 0.05 y sus coeficientes de correlación y determinación de 0.671 y 0.45; no existe una influencia eficiente del acceso a datos e información en la productividad laboral debido a que su nivel de significancia es mayor a 0.05 con un coeficiente de correlación y determinación de 0.490 y 0,240: los procesos organizacionales influyen eficientemente en la productividad laboral debido a que su nivel de significancia es menor a 0.05 con un coeficiente de correlación y determinación de 0,669 y 0,448.



- De acuerdo a los datos sobre la productividad laboral proporcionados por el área de Unidad de Tecnologías de la Información (UTI), podemos resaltar que el promedio de títulos trabajados por día de algunos trabajadores es muy bajo (alrededor de 7 títulos trabajados por jornada laboral) y de otros más alto (alrededor de 35 títulos trabajados por jornada laboral) existiendo una incongruencia en el proceso de calificación registral de títulos, es ahí en donde radica la importancia de los sistemas de información ya que gracias a estos datos la alta dirección puede tomar decisiones estratégicas en torno a sus colaboradores.



## RECOMENDACIONES

- Debido a que los sistemas de información impactan significativamente en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno y a la paralización económica que sufre la entidad a consecuencia de la pandemia del covid 19, se recomienda implementar medidas extraordinarias con respecto al trabajo remoto de la Oficina Registral Puno, a fin de contribuir a la reactivación económica y no perjudicar a los usuarios con sus trámites registrales.
  
- En cuanto a la incongruencia de trabajo asignado al personal encargado de la calificación de títulos se recomienda a los registradores públicos asignar los títulos de manera equitativa entre todo el personal CAP, CAS y practicantes a fin de evitar conflictos laborales que coadyuven a tener un ambiente laboral inestable.
  
- Debido a que en la encuesta resultó que la tecnología es sumamente indispensable para la productividad laboral, se recomienda dar mantenimiento constante a los sistemas de información a fin de mejorarlas cada vez más en aras de ser más eficientes con respecto a los tiempos de la calificación registral y cumplimiento de plazos; y contribuir a la satisfacción de sus usuarios, debido a su impacto significativo.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alderete, M., & Gutierrez, L. (2012). TIC y productividad en las industrias de servicios en Colombia. 163-188. Medellin, Colombia: Lecturas de Economia.
- Andreu, R., Ricart, J., & Valor, J. (2011). Introduccion a los sistemas de informacion: Fundamentos. En R. Lapiedra Alcami, C. Devece Carañana, & J. Guiral Herrando, Introduccion a la gestion de sistemas de informacion en la empresa (págs. 13-17). Castellon: Publicacions de la Universitat Jaume. Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/artulopez/files/2012/08/FundamentosSistemasInformacion.pdf>
- Angarita, M. (2012). Habilidades gerenciales, administracion del tiempo. Administracion del tiempo como factor predominante. Bogota, Colombia.
- Aravena, C., & Fuentes, J. (2013). El desempeño mediocre de la productividad laboral en America Latina: Una interpretacion Neoclasica. Macroeconomia del desarrollo. Santiago de Chile, Chile.
- Arellano, M. (2008). Sistemas de informacion: ¿adecuacion a los cambios tecnologicos o herramienta de gestion? Revista de Ciencias Sociales, XIV(3), 528-545.
- Arias, J. E., & Aristizabal, C. A. (2011). El dato, la informacion, el conocimiento y su productividad en empresas del sector publico de Medellin. Semestre Economico, XIV(28), 95-110.
- Bernal, I., Pedraza, N. A., & Sanchez, M. L. (2015). El clima organizacional y su relacion con la calidad de los servicios publicos de salud: Diseño de un modelo teorico. Estudios Gerenciales, XXXI(134), 8-19.



- Brancato, B., & Juri, F. (2011). ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? Trabajo de investigacion, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Economicas, Mendoza.
- Bullon, L. A. (2012). Ventaja competitiva de las capacidades operacionales y dinamicas de la tecnologia de la informacion: caso de Lima - Peru. Tesis doctoral, Pontificia Universidad Catolica del Peru, Lima.
- Carro, R., & Gonzalez, D. (2010). Curvas de aprendizaje y curva de la experiencia. Productividad y competitividad. Buenos Aires, Argentina.
- Condori, J. B. (2017). Sistema de informacion para la gestion del seguimiento de egresados de la escuela profesional de ingenieria de sistemas de la UNA - Puno 2016. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de ingenieria mecanica electrica, electronica y sistemas, Puno.
- Daft, R. (2010). Uso de las tecnologias de informacion para la coordinacion y el control. En R. Daft, Teoria y diseño organizacional (Decima ed., págs. 294-300). Santa Fe: CENGAGE Learning.
- Diaz, M., de Liz, Y., & Rivero Amador, S. (2009). Caracteristicas de los sistemas de informacion que permiten la gestion oportuna de la organizacion y el conocimiento institucional. ACIMED, 20(5), 66-71.
- Escobar, L. (2017). Conocimiento y procesos organizacionales en unidades de informacion de Maracaibo - Venezuela. Revista venezolana de Informacion, Tecnologia y Conocimiento, XIV(1), 51-67.
- Freeman, C. (2016). El nacimiento de la tecnologia relacionada con la ciencia. En G. Bribiesca Correa, V. Carrillo Lopez, A. Corona Cabrera, R. Cruz Quiroz, Y.



- Ramirez Munive, M. Ramirez Chavero, . . . R. Torres Garibay, Tecnologias de informacion y comunicacion en las organizaciones (págs. 13-15). Distrito Federal Mexico, Mexico: Publicaciones Empresariales UNAM.
- Garbanzo, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestion de la educacion. *Revista Educacion*, XL(1), 67-87.
- Gonzales, F. (2007). *Introduccion a los sistemas de informacion: Fundamentos*. Departamento de ingenieria electrica. Aragua: Universidad Experimental Politecnica de la Fuerza Armada.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. D. (2014). Definicion del alcance de la investigacion a realizar. En R. Hernandez Sampieri, C. Fernandez Collado, & M. D. Baptista Lucio, *Metodologia de la Investigacion* (págs. 76-88). Mexico D.F: Mc Graw Hill Educacion.
- La Madriz, J., & Parra, J. (2016). Competencias personales y profesionales aplicadas por gerentes bajo escenarios de incertidumbre economica. *Revista Negotium*, XI(33), 69-98.
- Lara, J. C. (2008). *Sistema de informacion para la configuracion y aplicacion de encuestas de clima laboral*. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Catolica del Peru, Facultad de Ciencias e Ingenieria, Lima.
- Lopez, J. I. (2004). ¿Pueden las tecnologias de informacion mejorar la productividad? *Universia Bussiness Review*, VIII(3), 82-95.





- Mavel, M., Rodriguez, C., & Nuñez, M. A. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, VII(2), 549-584.
- Mengual, A., Juarez, D., Sempere, F., & Rodriguez, A. (2012). La gestion del tiempo. Valencia: Revista de Investigacion.
- Menguzzato, M., & Renau, J. (2011). La direccion estrategica de la empresa. Un enfoque innovador del managemet. En R. Lapiedra Alcami, C. Devece Carañana , & J. Guiral Herrando, *Introduccion a la gestion de sistemas de informacion en la empresa* (págs. 13-24). Castellon: Publicacions de la Universitat Jaume.
- Monge, R., Alfaro, C., & Alfaro, J. (2006). Tecnologias de la informacion y comunicacion (TICS), productividad y competitividad. *Revista Futuros*, IV(15), 30-49.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2016). El vinculo entre el recurso humano y la productividad. *El recurso humano y la productividad*. Ginebra, Suiza: OIT.
- Osorio, M. (2016). Las tecnologias de la informacion y la comunicacion (TIC): Avances, retos y desafios en la transformacion educativa. En M. Osorio Guzman, *Alternativas para nuevas practicas educativas* (Vol. III, págs. 12-17). Tlaxcala, Mexico: Amapsi.
- Pineda, U., Perez, G., & Arango, M. (2012). Medicion del impacto de las competencias laborales en la productividad de los procesos: Caso de una empresa manufacturera. *Revista Innovar*, XXII(45), 37-50.



- Plazzotta, F., Luna, D., & Gonzales, F. (2015). Sistemas de informacion en salud: Integrando datos clinicos en diferentes escenarios y usuarios. *Revista Peru salud publica*, XXXII(2), 343-351.
- Prieto, A., & Martinez, M. (2004). Sistemas de informacion en las organizaciones: Una alternativa para mejorar la productividad gerencial en las pequeñas y medianas empresas. *Revista de Ciencias Sociales*, X(2), 322-337.
- Rodriguez, M. (2011). *Administracion del tiempo*. Mexico, D.F: El manual moderno.
- Salazar, J. G., Guerrero, J. C., Machado, Y. B., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, XX(4), 67-75.
- Saroka, R. (2002). *Sistemas de informacion en la era digital*. 23-34. Argentina: Fundacion OSDE.
- Trespalacios, J., Vasquez, R., & Bello, L. (2005). *Investigacion de Mercados*. Definicion de encuesta. International Thomson Editores.
- Vallejos, E. (2013). *El Impacto de la implementacion de las TIC en la evaluacion del desempeño laboral del docente universitario: Estudio de casos del uso del PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el periodo 2010-2011*. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Peru.

## ANEXOS

### ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Cuál es el impacto de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno?	Determinar el impacto de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno	Existe un impacto significativo de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.	Variable Independiente: Sistemas de información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecnologías de la información.</li> <li>➤ Acceso a datos e información</li> </ul>	<p>Tipo de estudio</p> <p>Descriptivo – Causal</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Área de estudio: SUNARP – Oficina Registral Puno</p> <p>Población</p> <p>Personal de la Oficina Registral Puno: 32 trabajadores.</p> <p>Muestra</p> <p>Área registral: 15 trabajadores No probabilístico de tipo opinático.</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta Entrevista</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario Datos secundarios</p> <p>Procesamiento de datos:</p> <p>Estadística descriptiva Escala de Likert</p> <p>Valoración estadística</p> <p>Paquete estadístico SSPS 25 Confiabilidad - Alfa de Cronbach y prueba de validez - KMO</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS			
1) ¿Cómo influyen las tecnologías de información con la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno?	1) Analizar la influencia de las tecnologías de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.	1) El uso de tecnologías de información influye eficientemente en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.			
2) ¿Cómo influyen los datos e información con la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno?	2) Analizar la influencia de los datos e información con la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.	2) Los datos e información influyen eficientemente con la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.	Variable Dependiente Productividad laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procesos organizacionales</li> </ul>	
3) ¿Cómo influyen los procesos organizacionales con la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno?	3) Analizar la influencia de los procesos organizacionales con la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.	3) Los procesos organizacionales influyen eficientemente con la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno.			



## ANEXO 2. ENCUESTA APLICADA AL AREA REGISTRAL DE LA OFICINA REGISTRAL PUNO

### CUESTIONARIO

Buen día, estimado (a) colaborador (a), el presente cuestionario tiene por objeto determinar el impacto de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno, para lo cual solicitaremos su colaboración respondiendo con toda sinceridad a todas las preguntas. los resultados nos permitirán recomendar mejoras para una mejor eficiencia en el trabajo.

**NOMBRE DEL ENCUESTADOR:** Rolando Laynes Huisa Tisnado

**TRABAJO DE INVESTIGACION:** “Impacto de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno”

**ENTIDAD ACADEMICA:** Universidad Nacional del Altiplano

**LUGAR DE APLICACIÓN:** SUNARP – Oficina Registral Puno

**TIPO DE PREGUNTAS:** Escala de valoración likert

**NUMERO DE PREGUNTAS:** 21

**NOTA: NO DEJE NI UN ITEM SIN RESPONDER**

CATEGORIA	ESCALA
MUY DEFICIENTE	1
DEFICIENTE	2
REGULAR	3
EFICIENTE	4
MUY EFICIENTE	5

ITEM	VARIABLE/DIMENSIONES	ESCALA				
<b>SISTEMAS DE INFORMACION</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿Como califica la ayuda de los sistemas de información respecto a la eficacia en la toma de decisiones institucionales?					
<b>2</b>	¿Como califica el diseño de los sistemas de información en SUNARP respecto a su productividad laboral?					
<b>3</b>	¿Como considera la relación entre los sistemas de información y el desarrollo de sus competencias					



	personales?						
4	¿Como calificaría a un sistema de información que se desarrolló sin el uso de la tecnología						
5	Como calificaría su productividad laboral sin el diseño de un buen sistema de información.						
<b>TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION</b>							
6	¿Como considera su habilidad respecto a la manipulación de los sistemas informáticos (SIR, SARP, RPV, SID, ETC)?						
7	¿Como califica su adaptación al manejo de los sistemas informáticos para el desarrollo de sus funciones?						
8	¿Como califica usted el dinamismo de las tecnologías de información implementadas en SUNARP para su labor de calificación de títulos?						
9	¿Como califica el desarrollo de sus capacidades con la implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la SUNARP?						
10	¿Como califica su productividad laboral con el uso de la tecnología mediante los sistemas informáticos de SUNARP?						
<b>DATOS E INFORMACION</b>							
11	Califique su habilidad respecto a la administración de la información para los procesos de calificación de títulos.						
12	Califique su nivel de acceso a la información para el cumplimiento adecuado de sus labores de calificación de títulos.						
13	¿Como califica su productividad laboral con respecto al manejo de la información que está a su cargo?						
<b>PROCESOS ORGANIZACIONALES</b>							
14	¿Como califica a los procesos de planificación, evaluación, coordinación y control dentro de SUNARP?						
15	¿Como califica su aporte como trabajador para el desarrollo de los procesos organizacionales de						



	SUNARP?						
16	¿Como califica la influencia de los procesos organizacionales en su productividad laboral?						
<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>							
17	¿Como califica su habilidad para la calificación de títulos?						
18	Califique su capacidad de respuesta en relación a la carga laboral.						
19	Califique su productividad laboral respecto a la cantidad de títulos que califica por día.						
20	¿Como califica al personal que contribuye a la calificación de títulos?						
21	Califique sus estrategias para atender su carga laboral.						

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACION!**

Fuente: Adaptado de Nora Diez (2016)



### ANEXO 3. MATRIZ DE RESULTADOS DE ENCUESTA

MATRIZ DE RESULTADOS DE ENCUESTA																					
N	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21
1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
2	3	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3
3	4	4	3	1	1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
5	3	4	4	2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
6	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	1	2	3	4	2	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
8	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
9	5	3	4	2	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
10	5	4	4	2	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
11	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
12	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
14	4	4	4	2	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4



## ANEXO 4. MODELAMIENTO EN IBM SPSS 25

SPSS TESIS SUNARP.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	N	Numérico	8	0	NUMERO DE ...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
2	P1	Numérico	8	0	¿Como califica ...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P2	Numérico	8	0	¿Como califica ...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P3	Numérico	8	0	¿Como conside...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P4	Numérico	8	0	¿Como calificar...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P5	Numérico	8	0	Como calificari...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P6	Numérico	8	0	¿Como conside...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P7	Numérico	8	0	¿Como califica ...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P8	Numérico	8	0	¿Como califica ...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P9	Numérico	8	0	¿Como califica ...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P10	Numérico	8	0	¿Como califica ...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P11	Numérico	8	0	Califique su ha...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P12	Numérico	8	0	Califique su niv...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P13	Numérico	8	0	¿Como califica ...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P14	Numérico	8	0	¿Como califica ...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P15	Numérico	8	0	¿Como califica ...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P16	Numérico	8	0	¿Como califica ...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P17	Numérico	8	0	¿Como califica ...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P18	Numérico	8	0	Califique su ca...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P19	Numérico	8	0	Califique su pro...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21	P20	Numérico	8	0	¿Como califica ...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
22	P21	Numérico	8	0	Califique sus e...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
23	CONTEO_T...	Numérico	8	0	CONTEO TOTAL	Ninguno	Ninguno	14	Centrado	Escala	Entrada
24	VALORACI...	Numérico	5	0	CONTEO TOTA...	{1, MUY DE...	Ninguno	12	Centrado	Ordinal	Entrada
25	VARIABLE1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	11	Centrado	Escala	Entrada
26	VARIABLE2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	11	Centrado	Escala	Entrada
27	tics	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	10	Centrado	Escala	Entrada
28	datos_e_inf...	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	21	Centrado	Escala	Entrada
29	proc_organ	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Escala	Entrada
30											
31											
32											
33											
34											

Vista de datos **Vista de variables**