

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**TESIS:**

**Limitaciones de las operaciones en línea de Sunarp y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral Huanta - Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.**

Para optar el título profesional de:  
**ABOGADO**

PRESENTADO POR:  
**Bach. Roger George Adam QUISPE CERDAN**

ASESORA:  
**Mtra. Luz Diana GAMBOA CASTRO**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2026**

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación, en primer lugar, a Dios, por guiar cada paso de mi camino académico y personal. A mi familia, por ser el pilar fundamental de mi vida, por su apoyo incondicional, sacrificio y constante motivación para alcanzar mis metas profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi más sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza, la salud y la perseverancia necesarias para culminar esta investigación. Asimismo, agradezco a mi familia por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante a lo largo de mi formación académica y durante el desarrollo de la presente tesis.

# INDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Índice de Tablas .....	vi
Índice de Figuras.....	viii
RESUMEN .....	9
ABSTRACT.....	10
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	13
1.2. Delimitación de la investigación .....	15
1.3. Formulación del problema.....	15
1.3.1. Problema principal.....	15
1.3.2. Problemas secundarios.....	15
1.4. Objetivos de la investigación.....	15
1.4.1. Objetivo General.....	15
1.4.2. Objetivo Específico.....	16
1.5. Justificación e importancia .....	16
1.5.1. Justificación .....	16
1.5.2. Importancia .....	16
1.5.3. Viabilidad de la investigación.....	17
1.6. Limitaciones de la Investigación .....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. Antecedentes de estudio .....	18
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	18
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	19
2.2. Bases teóricas .....	21
2.2.1. Las operaciones en línea de SUNARP .....	21
2.2.2. Gobierno digital en la administración pública.....	24

2.2.3.	Principio de buena administración pública .....	27
2.2.4.	Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP .....	30
2.2.5.	Derecho a la atención virtual diligente del usuario.....	32
2.2.6.	Dimensiones del derecho a la atención virtual diligente .....	36
2.3.	Marco normativo .....	40
2.3.1.	Constitución Política del Perú.....	40
2.3.2.	Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N.º 27444	41
2.3.3.	Decreto Legislativo N.º 1412 – Ley de Gobierno Digital .....	42
2.3.4.	Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de SUNARP	43
2.3.5.	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.....	43
2.4.	Marco conceptual .....	44
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS y variables .....		46
3.1.	Hipótesis general .....	46
3.2.	Hipótesis Específicas .....	46
3.3.	Variables.....	46
3.3.1.	Variable independiente .....	46
3.3.2.	Variable independiente .....	46
3.4.	Operacionalización de variables e indicadores.....	47
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		50
4.1.	Enfoque de investigación .....	50
4.2.	Nivel de investigación .....	50
4.3.	Tipo de investigación .....	51
4.4.	Método de la Investigación .....	51
4.5.	Diseño de la investigación.....	52
4.6.	Universo, población y Muestra.....	52
4.6.1.	Población .....	53

4.6.2.	Muestra .....	53
4.7.	Tipo de muestreo: .....	54
4.8.	Técnicas e instrumentos de recojo de la información .....	54
4.8.1.	Técnica.....	54
4.9.	Validez y confiabilidad del instrumento.....	55
4.10.	Procesamiento de datos recolectados .....	56
4.11.	Tabulación .....	56
4.12.	Aspectos Éticos .....	57
CAPÍTULO V: INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN RESULTADOS .....		58
5.1.	Interpretación de resultados.....	58
5.2.	Resultados de los cuestionarios .....	58
5.3.	Contrastación de hipótesis.....	79
5.4.	Contrastación de hipótesis general .....	80
5.5.	Contrastación de la primera hipótesis específica.....	80
5.6.	Discusión de resultados .....	82
6.1.	CONCLUSIONES.....	86
6.2.	RECOMENDACIONES .....	86
Bibliografía .....		88
ANEXOS .....		94

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento mediante Alfa de Cronbach .....	55
Tabla 2 Variable independiente: Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP .....	58
Tabla 3 ¿El sistema en línea de SUNARP presenta fallas durante la realización de trámites?.....	59
Tabla 4 ¿La plataforma virtual de SUNARP funciona de manera lenta al realizar operaciones en línea? .....	60

Tabla 5 ¿El servicio en línea de SUNARP se interrumpe mientras realiza sus trámites? .....	61
Tabla 6 ¿La plataforma en línea de SUNARP presenta problemas de compatibilidad con dispositivos o navegadores?.....	62
Tabla 7 ¿Considera que los procedimientos en línea de SUNARP son complejos y difíciles de realizar? .....	64
Tabla 8 ¿Tiene dificultades para acceder a la plataforma en línea de SUNARP?.....	65
Tabla 9 ¿El servicio en línea de SUNARP está disponible cuando lo necesita? .....	66
Tabla 10 ¿La conectividad limita el uso eficiente de las operaciones en línea de SUNARP?.....	67
Tabla 11 Variable dependiente: Derecho a la atención virtual diligente del usuario .....	68
Tabla 12 ¿Recibe orientación clara durante el uso de las operaciones en línea de SUNARP?.....	69
Tabla 13 ¿La atención virtual de SUNARP presenta demoras al resolver consultas o trámites?.....	70
Tabla 14 ¿SUNARP responde oportunamente a sus consultas realizadas por medios virtuales?.....	71
Tabla 15 ¿La atención virtual cumple con los plazos establecidos?.....	72
Tabla 16 ¿Los problemas planteados por vía virtual se resuelven con rapidez? .....	73
Tabla 17 ¿La información brindada por la atención virtual es clara y comprensible? ...	74
Tabla 18 ¿La información brindada por la atención virtual es clara y comprensible? ...	76
Tabla 19 ¿El personal brinda un trato adecuado en la atención virtual? .....	77
Tabla 20 ¿Se siente satisfecho con la atención virtual brindada por SUNARP?.....	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	59
Figura 2 .....	60
Figura 3 .....	61
Figura 4 .....	63
Figura 5 .....	64
Figura 6 .....	65
Figura 7 .....	66
Figura 8 .....	67
Figura 9 .....	69
Figura 10 .....	70
Figura 11 .....	71
Figura 12 .....	72
Figura 13 .....	73
Figura 14 .....	75
Figura 15 .....	76
Figura 16 .....	77

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024. La problemática se centró en identificar cómo las deficiencias tecnológicas y operativas de las plataformas virtuales afectan la calidad de la atención brindada a los usuarios registrales.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por usuarios de la Oficina Registral de Huanta, aplicándose como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. El análisis de los resultados permitió evaluar la relación entre las limitaciones de las operaciones en línea y las dimensiones del derecho a la atención virtual diligente, tales como oportunidad y eficacia de la atención.

Los resultados evidenciaron que existen limitaciones tecnológicas relacionadas con fallas del sistema, lentitud de la plataforma y problemas de conectividad, las cuales afectan la oportunidad de la atención virtual al usuario. Asimismo, se identificaron limitaciones operativas vinculadas con deficiencias en la orientación al usuario, demora en la resolución de trámites y limitada capacidad de respuesta institucional, afectando la eficacia de la atención virtual diligente.

Se concluyó que existe una relación significativa entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario, debido a que las deficiencias tecnológicas y operativas presentes en los servicios digitales afectan los principios de eficiencia, celeridad y buena administración pública. En consecuencia, se recomienda fortalecer la infraestructura tecnológica, optimizar los mecanismos de atención virtual y capacitar permanentemente al personal encargado de los servicios digitales.

**Palabras clave:** operaciones en línea, SUNARP, atención virtual diligente, gobierno digital, administración pública, usuario registral.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the limitations of SUNARP's online operations and the user's right to diligent virtual attention at the Huanta Registry Office – Registry Zone No. XIV Ayacucho Headquarters, 2024. The problem focused on identifying how technological and operational deficiencies in virtual platforms affect the quality of service provided to registry users.

The research was developed under a quantitative approach, basic type, correlational level, and non-experimental cross-sectional design. The population consisted of users of the Huanta Registry Office, using the survey as a technique and the questionnaire as a data collection instrument. The analysis of the results made it possible to evaluate the relationship between the limitations of online operations and the dimensions of the right to diligent virtual attention, such as timeliness and effectiveness of service.

The results showed the existence of technological limitations related to system failures, platform slowness, and connectivity problems, which affect the timeliness of virtual user assistance. Likewise, operational limitations were identified, linked to deficiencies in user guidance, delays in the resolution of procedures, and limited institutional response capacity, affecting the effectiveness of diligent virtual attention.

It was concluded that there is a significant relationship between the limitations of SUNARP's online operations and the user's right to diligent virtual attention, since the technological and operational deficiencies present in digital services affect the principles of efficiency, promptness, and good public administration. Consequently, it is recommended to strengthen technological infrastructure, optimize virtual service mechanisms, and provide permanent training for personnel responsible for digital services.

**Keywords:** online operations, SUNARP, diligent virtual attention, digital government, public administration, registry user.

## INTRODUCCIÓN

La transformación digital de la administración pública constituye uno de los principales desafíos del Estado contemporáneo, debido a la necesidad de garantizar servicios públicos más eficientes, accesibles y orientados al ciudadano. En el contexto peruano, la implementación del gobierno digital ha permitido que diversas entidades públicas incorporen plataformas virtuales y operaciones en línea con el propósito de optimizar procedimientos administrativos y facilitar el acceso remoto de los usuarios a distintos servicios estatales. Dentro de este proceso de modernización, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) ha desarrollado mecanismos digitales orientados a la realización de trámites registrales mediante plataformas virtuales.

No obstante, pese a los avances tecnológicos implementados, persisten diversas limitaciones relacionadas con el funcionamiento de las operaciones en línea, tales como fallas del sistema, lentitud de la plataforma, problemas de conectividad y deficiencias operativas en la atención virtual. Estas situaciones afectan directamente la calidad del servicio brindado a los usuarios y pueden comprometer el derecho a recibir una atención virtual diligente, eficiente y oportuna, conforme a los principios de buena administración pública y gobierno digital.

En ese sentido, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024. Asimismo, se planteó como objetivos específicos establecer la relación entre las limitaciones tecnológicas y la oportunidad de la atención virtual, así como analizar la relación entre las limitaciones operativas y la eficacia de la atención virtual diligente.

La importancia de la investigación radica en que permitirá identificar las principales deficiencias presentes en los servicios digitales registrales y su incidencia en la atención al usuario, contribuyendo al fortalecimiento de las políticas de modernización administrativa y gobierno digital en el ámbito registral. Del mismo modo, el estudio aporta elementos teóricos y prácticos relacionados con la protección de los derechos del

administrado dentro de los procedimientos virtuales implementados por las entidades públicas.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, aplicado a usuarios de la Oficina Registral de Huanta.

El presente trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco capítulos:

En el **Capítulo I**, se desarrolla el planteamiento del problema, la formulación del problema general y específicos, los objetivos de la investigación, la justificación, delimitación y limitaciones del estudio.

En el **Capítulo II**, se presenta el marco teórico, comprendiendo los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas relacionadas con las operaciones en línea de SUNARP, gobierno digital, buena administración pública y atención virtual diligente, así como el marco normativo y conceptual de la investigación.

En el **Capítulo III**, se desarrollan las hipótesis, variables, dimensiones e indicadores, precisándose la operacionalización de las variables de estudio.

En el **Capítulo IV**, se expone la metodología de la investigación, incluyendo el enfoque, tipo, nivel, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como los procedimientos de procesamiento y análisis de la información.

En el **Capítulo V**, se presentan los resultados de la investigación, la contrastación de hipótesis, el análisis y discusión de resultados, así como las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio realizado.

Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes que sustentan el desarrollo de la presente investigación.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

#### **Nivel Internacional.**

A nivel global, los Estados han asumido el desafío de modernizar su administración pública mediante la incorporación de tecnologías digitales que permitan optimizar los servicios dirigidos a la ciudadanía. En este proceso de transformación digital, el acceso a servicios públicos en línea se ha convertido en una necesidad prioritaria, especialmente luego de la pandemia de la COVID-19, que aceleró el tránsito hacia modelos virtuales de atención en múltiples sectores. A nivel internacional, organismos como la ONU y la OCDE han promovido el gobierno digital como un pilar clave del desarrollo sostenible, instando a los países a garantizar no solo la digitalización de los servicios, sino también su accesibilidad, eficiencia y calidad para todos los ciudadanos, sin distinción.

Sin embargo, en muchos países de América Latina, esta transición enfrenta obstáculos significativos. A pesar de los avances normativos y tecnológicos, persisten brechas estructurales como la baja conectividad, la escasa alfabetización digital y la falta de inversión sostenida en plataformas virtuales. Esto afecta directamente a los usuarios, quienes muchas veces no reciben una atención adecuada, sufren demoras en sus trámites o no logran acceder a los servicios por barreras tecnológicas o administrativas.

#### **A nivel nacional**

En el Perú, la implementación del Gobierno Digital se ha consolidado como política nacional con la Ley N° 1412 y su reglamento, que buscan garantizar un servicio público más cercano, eficiente y transparente. En este marco, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) ha impulsado diversas herramientas digitales como el Sistema de Intermediación Digital (SID-SUNARP), la presentación electrónica de títulos, el Servicio de Publicidad Registral en Línea (SPRL) y otros mecanismos orientados a facilitar el acceso remoto a trámites registrales.

No obstante, en la práctica, estos avances no han tenido un impacto uniforme en todas las regiones del país. A pesar de los esfuerzos por virtualizar los servicios, los usuarios aún enfrentan múltiples limitaciones: plataformas que presentan fallas técnicas, escasa interoperabilidad entre sistemas, demoras en la validación y atención de trámites, insuficiente orientación virtual al usuario, y una capacidad de respuesta limitada ante reclamos o consultas en línea. Estas deficiencias son más visibles en regiones fuera de Lima, donde la infraestructura tecnológica y el nivel de formación digital de los usuarios aún son bajos.

### **A nivel local**

En la provincia de Huanta, en el departamento de Ayacucho, representa un caso preocupante. En esta localidad, los usuarios registrales que intentan acceder a los servicios en línea de SUNARP encuentran barreras significativas: dificultad para navegar en la plataforma, caída de los sistemas, falta de atención oportuna por parte del personal, y carencia de información clara y actualizada sobre los procedimientos virtuales. Esto provoca que muchos ciudadanos, especialmente aquellos sin experiencia en medios digitales, se vean obligados a acudir presencialmente o a pagar servicios de terceros para poder completar sus trámites, lo que va en contra del principio de accesibilidad y gratuidad del servicio público.

Además, se ha identificado que la atención virtual no cumple con criterios de diligencia y calidad, ya que en muchos casos no hay respuesta a las consultas, las solicitudes demoran semanas en ser procesadas, y no existen canales efectivos de seguimiento para los usuarios. Esto genera desconfianza, insatisfacción y una percepción negativa hacia el servicio público digital, vulnerando el derecho del usuario registral a recibir una atención adecuada, oportuna y eficaz, tal como lo establece la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N.º 27444) y los principios de buena administración.

Frente a esta problemática, resulta necesario llevar a cabo una investigación que permita analizar de forma objetiva cómo estas limitaciones en las operaciones en línea de SUNARP afectan el ejercicio de los derechos de los usuarios en Huanta, con el fin de proponer mejoras y fortalecer el proceso de modernización registral, en beneficio de una ciudadanía más informada y empoderada.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

**Marco espacial:** la presente investigación se centra en la ciudad de Huanta, ubicada en el departamento de Ayacucho, Perú.

**Marco temporal:** El período de estudio se centra en el año 2024.

## **1.3. Formulación del problema**

### ***1.3.1. Problema principal***

¿De qué manera las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP se relacionan con el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024?

### ***1.3.2. Problemas secundarios***

#### **a. Primer problema secundario**

¿Cómo se relacionan las limitaciones tecnológicas de las operaciones en línea de SUNARP con la oportunidad de la atención virtual al usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024?

#### **b. Segundo problema secundario**

¿De qué manera las limitaciones operativas de las operaciones en línea de SUNARP se relacionan con la eficacia de la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024?

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### ***1.4.1. Objetivo General***

Determinar la relación entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.

### ***1.4.2. Objetivo Específico***

#### **a. Primer objetivo Especifico**

Establecer la relación entre las limitaciones tecnológicas de las operaciones en línea de SUNARP y la oportunidad de la atención virtual al usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.

#### **b. Segundo objetivo Especifico**

Analizar la relación entre las limitaciones operativas de las operaciones en línea de SUNARP y la eficacia de la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.

### **1.5. Justificación e importancia**

#### ***1.5.1. Justificación***

La presente investigación se justifica en la necesidad de analizar las condiciones en las que se viene desarrollando la atención virtual por parte de la SUNARP en la provincia de Huanta, a través de sus operaciones en línea. A pesar de que la digitalización de los servicios públicos busca garantizar mayor eficiencia, accesibilidad y transparencia, en la práctica se presentan múltiples limitaciones que afectan el ejercicio efectivo del derecho de los ciudadanos a ser atendidos de manera oportuna y eficaz.

Este estudio se justifica además porque pone en evidencia una problemática real y actual en una provincia alejada del centro del país, donde muchas veces las decisiones políticas y tecnológicas no responden a las necesidades específicas de la población. Al indagar en estas limitaciones, se busca generar propuestas que contribuyan al fortalecimiento del servicio registral en línea, con base en un enfoque de mejora continua y centrado en el usuario.

#### ***1.5.2. Importancia***

Esta investigación es importante porque busca mejorar la forma en que la SUNARP atiende a los ciudadanos a través de sus servicios en línea, especialmente en la provincia de Huanta. Los usuarios registrales presentan dificultades para acceder y

ejecutar trámites digitales debido a fallas en el sistema, falta de orientación o demoras en las respuestas. Al estudiar esta situación, se podrá proponer mejoras que ayuden a que los servicios virtuales sean más rápidos, claros y accesibles para todos. Además, el estudio ayudará a que las autoridades conozcan mejor las dificultades que enfrentan los usuarios y tomen decisiones para brindar una atención de mejor calidad.

### ***1.5.3. Viabilidad de la investigación***

La investigación es viable porque se cuenta con los medios necesarios para desarrollarla. Además, el tema es actual y relevante, lo que facilita el interés de los participantes y el acceso a la información. No se requiere una gran inversión económica, ya que el trabajo será realizado con recursos propios.

### **1.6. Limitaciones de la Investigación**

La presente investigación presentó limitaciones relacionadas con el acceso a la información y disponibilidad de los usuarios de la Oficina Registral de Huanta para responder los cuestionarios, así como restricciones temporales para la aplicación del instrumento. Asimismo, el estudio se desarrolló únicamente en una sede registral y durante el año 2024, por lo que los resultados corresponden específicamente al contexto analizado y no pueden generalizarse a todas las oficinas registrales de SUNARP.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de estudio

#### 2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Agurto Gómez, D. A. (2020). En su tesis “Gobierno Electrónico: una herramienta para la mejora de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quijos, año 2020”, presentada en la Universidad Central del Ecuador, el autor analizó la percepción de los usuarios sobre el gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos. La investigación reveló que la implementación de tecnologías de la información y comunicación mejoró la eficiencia y transparencia en la administración pública, aunque también identificó desafíos relacionados con la infraestructura tecnológica y la capacitación del personal.

Este estudio ofrece una perspectiva valiosa sobre cómo las deficiencias en infraestructura y capacitación pueden limitar la efectividad de los servicios digitales. Estos hallazgos son aplicables al contexto de SUNARP en Huanta, donde la falta de recursos tecnológicos y formación del personal puede estar afectando la calidad de la atención virtual brindada a los usuarios registrales.

**Paredes (2021).** En su tesis “*La calidad del servicio público digital y la satisfacción del ciudadano en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*”, presentada en la **Universidad Andina Simón Bolívar**, la autora examinó la relación entre la calidad de los servicios digitales municipales y el nivel de satisfacción ciudadana. Los resultados demostraron que la claridad de la información, la rapidez de respuesta y la eficacia en la resolución de trámites influyen directamente en la percepción positiva del servicio público virtual, mientras que las respuestas tardías o incompletas generan desconfianza en la administración.

Este antecedente es pertinente para la presente investigación, ya que permite sostener que la calidad de la atención virtual constituye una dimensión esencial del derecho del usuario. En el caso de SUNARP en Huanta, la falta de respuestas claras y oportunas en los canales virtuales podría estar vulnerando el derecho de los usuarios a una atención virtual diligente.

**Rojas (2022)** en su tesis *“Eficiencia del gobierno digital en la atención al ciudadano en instituciones públicas de Colombia”*, presentada en la **Universidad Nacional de Colombia**, el autor analizó cómo el uso de plataformas digitales impacta en la eficiencia administrativa y en la experiencia del usuario. El estudio concluyó que, si bien el gobierno digital facilita el acceso a los servicios públicos, su eficacia se ve limitada cuando no existe interoperabilidad entre sistemas ni procedimientos internos claros para la atención de solicitudes virtuales.

Este estudio resulta relevante para el análisis de la atención virtual en entidades registrales, ya que evidencia que la eficacia del servicio digital depende de la correcta articulación entre tecnología, procedimientos y personal. En el contexto de SUNARP, la falta de coordinación interna podría estar reduciendo la eficacia de la atención virtual y afectando el cumplimiento oportuno de los trámites registrales.

**Martínez (2023)** en su investigación *“La transformación digital y el derecho a la buena administración en los servicios públicos españoles”*, desarrollada en la **Universidad Complutense de Madrid**, la autora analizó el impacto jurídico de la digitalización en la relación entre la administración pública y los ciudadanos. El estudio concluyó que la atención virtual debe cumplir los mismos estándares de diligencia, calidad y eficacia que la atención presencial, advirtiendo que una atención digital deficiente puede vulnerar el derecho fundamental a una buena administración.

Este antecedente refuerza el sustento teórico de la presente investigación, al afirmar que la virtualización de los servicios no exime a la administración de su deber de diligencia. Dicho enfoque es plenamente aplicable al caso de SUNARP en Huanta, donde la atención virtual debe garantizar resultados efectivos y respeto de los derechos del usuario registral.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Evangelista Vitale, L. B. (2020). En su tesis titulada *“Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario registral, oficina Huacho (2020)”*, presentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, la autora examinó cómo las operaciones en línea ofrecidas por la oficina de SUNARP en Huacho satisfacen la atención virtual de manera diligente al usuario

registral. Utilizando un enfoque descriptivo-analítico y el método lógico deductivo, se concluyó que las operaciones en línea no satisfacen oportunamente los requerimientos de los usuarios, evidenciando dificultades en su uso y eficiencia.

Este antecedente es fundamental, ya que proporciona evidencia empírica de que las limitaciones en las operaciones en línea de SUNARP afectan directamente el derecho de los usuarios a una atención virtual diligente. Los resultados obtenidos mediante correlaciones estadísticas respaldan la hipótesis de que las deficiencias en los servicios digitales inciden negativamente en la experiencia del usuario, lo cual es central en nuestra investigación..

Izquierdo Espinoza (2020). En su tesis “Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020”, presentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, la autora investigó cómo la prestación de servicios a través de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) influye en la gestión pública durante la pandemia. La investigación concluyó que el gobierno electrónico tiene una influencia significativa en la mejora de la gestión pública, destacando la importancia de la ciudadanía digital y la dimensión relacional en la eficiencia de los servicios.

Este antecedente es relevante porque subraya la importancia de la ciudadanía digital y la relación entre la administración pública y los usuarios en la eficacia de los servicios electrónicos. Estos aspectos son esenciales para comprender cómo la interacción entre SUNARP y los usuarios registrales puede mejorar la calidad de la atención virtual, un tema central en nuestra investigación.

Díaz Nicho de Linares (2022). En su tesis “Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2022”, presentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, la autora analizó la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa. Utilizando un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional, se determinó que el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la gestión administrativa, destacando la importancia de una infraestructura electrónica adecuada, voluntad política y gobernanza para mejorar la eficiencia en la administración pública.

Este estudio proporciona evidencia de que la implementación efectiva del gobierno electrónico depende de factores como la infraestructura tecnológica y la gobernanza. Estos elementos son cruciales para entender las limitaciones en las operaciones en línea de SUNARP y cómo afectan el derecho de los usuarios a una atención virtual diligente..

## **2.2. Bases teóricas**

### ***2.2.1. Las operaciones en línea de SUNARP***

#### ***2.2.1.1. Concepto y finalidad de las operaciones en línea***

Las operaciones en línea de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) constituyen un conjunto de servicios digitales que permiten a los usuarios acceder y realizar trámites registrales sin necesidad de acudir físicamente a una oficina registral, a través de plataformas web o aplicaciones móviles. Estas operaciones proporcionan acceso a funcionalidades como la presentación de documentos, la solicitud de publicidad registral, la consulta de información registral y la gestión de otros procedimientos en forma virtual, habilitando la atención de manera continua, rápida y segura desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

En el Perú, la SUNARP ha implementado sus servicios en línea como parte de la política nacional de modernización del Estado y de transformación digital, con el propósito de mejorar la eficiencia y la accesibilidad de sus servicios. A través del portal institucional y de aplicaciones móviles, los usuarios pueden realizar más de 250 trámites de inscripción en registros como predios, bienes muebles, personas naturales y jurídicas, así como solicitar certificados de publicidad registral sin desplazarse físicamente, reduciendo tiempos y costos asociados al trámite.

La finalidad esencial de las operaciones en línea radica en facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, garantizando que obtengan la información y los servicios registrales de forma ágil, segura y transparente, las 24 horas del día y los siete días de la semana. Este enfoque no solo contribuye a la simplificación administrativa y a la reducción de la burocracia, sino que también permite mantener la continuidad de los

servicios públicos incluso en situaciones extraordinarias, como restricciones de movilidad o emergencias sanitarias, resguardando así la atención de los usuarios en todo momento.

Las operaciones en línea, al formar parte de las iniciativas de gobierno digital, también buscan fortalecer la interoperabilidad institucional, mejorar la calidad del servicio público y promover la confianza de los ciudadanos en la gestión estatal. En este sentido, las plataformas virtuales se integran con mecanismos de pago electrónico, firma digital y otras herramientas tecnológicas que aseguran la validez, integridad y eficiencia de las transacciones registrales realizadas en línea, lo cual representa un avance significativo en la prestación de servicios públicos digitales en el país.

### ***2.2.1.2. Evolución de los servicios registrales digitales en el Perú***

La evolución de los servicios registrales digitales en el Perú se ha dado de manera progresiva en las últimas décadas, impulsada por las políticas de modernización del Estado y la necesidad de acercar los servicios públicos a los ciudadanos mediante el uso de tecnologías de la información. La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) ha sido pionera en esta transición, pasando de procesos mayoritariamente manuales y presenciales a sistemas digitalizados que permiten la realización de trámites a través de plataformas web. Esta transformación ha significado una reducción de las barreras físicas y temporales para acceder a servicios registrales, consolidando un nuevo modelo de atención que favorece la inclusión y la eficiencia administrativa.

Un hito importante en la evolución digital se observa en la implementación y consolidación de plataformas como el Sistema de Intermediación Digital (SID) y el Servicio de Publicidad Registral en Línea (SPRL). Estas herramientas han permitido que una gran parte de los trámites y consultas se realicen de manera virtual, desplazando progresivamente las gestiones presenciales en las oficinas registrales tradicionales. Por ejemplo, entre enero y agosto de 2025, más del 77 % de los títulos presentados a nivel nacional fueron gestionados a través de la plataforma digital, marcando un avance significativo en la transformación digital de la institución y en la prestación de servicios registrales eficientes.

La evolución también ha estado marcada por el crecimiento exponencial del uso de los servicios digitales por parte de la ciudadanía. En el año 2024, la SUNARP registró

más de 76 millones de solicitudes y búsquedas de servicios registrales realizadas por internet, lo que evidencia no solo la aceptación de las herramientas digitales, sino también su consolidación como una alternativa preferente para interactuar con la entidad registral. Este incremento refleja un proceso de adaptabilidad de los usuarios y un fortalecimiento de la infraestructura tecnológica institucional, orientado a ofrecer atención continua, ágil y accesible desde cualquier lugar con conexión a internet.

Finalmente, la evolución de los servicios registrales digitales ha estado acompañada de innovaciones adicionales, como la creación de centros digitales de servicio (“Clic SUNARP”) y la incorporación de nuevos mecanismos de autenticación digital para consultas y trámites, lo cual ha reforzado la seguridad, confiabilidad y acceso de los servicios en línea. Estos avances demuestran un compromiso sostenido con la modernización institucional y la mejora de la experiencia del usuario, consolidando a la SUNARP como una entidad referente en la prestación de servicios públicos digitales en el país.

### ***2.2.1.3. Marco normativo de las operaciones en línea de SUNARP***

El marco normativo que regula las operaciones en línea de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) se sustenta en el proceso de modernización del Estado peruano y en la incorporación progresiva de las tecnologías de la información en la gestión pública. Uno de los principales instrumentos normativos es la Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que establece como objetivo prioritario mejorar la calidad de los servicios públicos mediante el uso eficiente de recursos y la implementación de herramientas tecnológicas. Esta norma constituye la base legal que impulsa a las entidades públicas, incluida la SUNARP, a desarrollar servicios digitales orientados a la eficiencia, transparencia y atención oportuna al ciudadano.

Asimismo, la Ley N.º 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 052-2008-PCM, proporcionan el sustento jurídico para la validez y seguridad de los actos realizados por medios electrónicos. Esta normativa permite que los documentos electrónicos, las firmas digitales y las transacciones realizadas en plataformas virtuales tengan la misma eficacia jurídica que aquellos efectuados de manera presencial. En el ámbito registral, estas disposiciones

han permitido a la SUNARP implementar sistemas como el Sistema de Intermediación Digital (SID-SUNARP), garantizando la autenticidad, integridad y no repudio de los actos presentados en línea.

De igual forma, el Decreto Legislativo N.º 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, establece el marco general para la transformación digital del Estado peruano, promoviendo el uso intensivo de tecnologías digitales para brindar servicios públicos centrados en el ciudadano. Esta norma dispone que las entidades públicas deben asegurar la interoperabilidad de sus sistemas, la protección de datos personales y la continuidad de los servicios digitales. En el caso de la SUNARP, ello se traduce en la obligación de garantizar que sus plataformas virtuales funcionen de manera adecuada, accesible y confiable, respetando los derechos de los usuarios en el entorno digital.

Finalmente, a nivel institucional, la SUNARP ha emitido normas internas que regulan específicamente las operaciones en línea, tales como resoluciones de la Superintendencia Nacional que aprueban directivas y lineamientos para la prestación de servicios registrales digitales. Entre ellas destacan las disposiciones que regulan la publicidad registral en línea, la presentación electrónica de títulos y la implementación de centros digitales de atención al usuario. Estas normas internas buscan asegurar una atención virtual diligente, estableciendo estándares de calidad, plazos de atención y mecanismos de soporte al usuario, lo que resulta fundamental para evaluar las limitaciones existentes en las operaciones en línea y su impacto en el ejercicio del derecho a una adecuada atención virtual.

## ***2.2.2. Gobierno digital en la administración pública***

### ***2.2.2.1. Definición de gobierno digital***

El gobierno digital constituye una forma moderna de gestión pública basada en la incorporación de tecnologías de la información y comunicación en la prestación de servicios estatales, con la finalidad de optimizar la relación entre la administración pública y los ciudadanos. Su implementación busca mejorar la eficiencia administrativa, facilitar el acceso a los servicios públicos y fortalecer la transparencia en las entidades estatales.

En ese sentido, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020) señala que el gobierno digital implica el uso estratégico de tecnologías digitales y datos para generar valor público, permitiendo que las instituciones públicas desarrollen servicios más accesibles, eficientes y centrados en el ciudadano.

Por su parte, Manuel Castells (2001) sostiene que el desarrollo de las tecnologías digitales ha transformado profundamente la organización institucional y la relación entre el Estado y la sociedad, generando nuevos mecanismos de interacción electrónica y administración de información pública.

De igual manera, Pierre Lévy (2007) refiere que la virtualización de los servicios públicos constituye una consecuencia de la sociedad digital contemporánea, permitiendo una mayor conectividad entre las instituciones estatales y los ciudadanos mediante plataformas electrónicas.

En el contexto peruano, el gobierno digital se encuentra regulado mediante el Decreto Legislativo N.º 1412, Ley de Gobierno Digital, el cual establece principios y lineamientos orientados a modernizar la gestión pública mediante el uso de tecnologías digitales, promoviendo servicios públicos digitales seguros, eficientes y accesibles para la ciudadanía.

#### ***2.2.2.2. Importancia del gobierno digital en la administración pública***

La implementación del gobierno digital representa una herramienta fundamental para el fortalecimiento de la administración pública moderna, debido a que permite optimizar procedimientos administrativos, reducir tiempos de atención y mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos.

Según Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2022), el gobierno digital constituye un mecanismo esencial para incrementar la eficiencia institucional y garantizar una mayor inclusión ciudadana en el acceso a los servicios públicos, especialmente en contextos donde la virtualización administrativa resulta indispensable.

Asimismo, Norberto Bobbio (1986) sostiene que el fortalecimiento de las instituciones públicas requiere mecanismos que faciliten la transparencia y la interacción

efectiva entre el Estado y los ciudadanos, objetivos que actualmente encuentran respaldo en las herramientas digitales implementadas por la administración pública.

En el caso peruano, la transformación digital del Estado ha permitido que diversas entidades públicas incorporen plataformas virtuales para la realización de trámites administrativos, entre ellas SUNARP, entidad que implementó servicios registrales en línea con el propósito de facilitar el acceso remoto de los usuarios a diversos procedimientos registrales.

### ***2.2.2.3. Principios del gobierno digital***

El gobierno digital se sustenta en diversos principios orientados a garantizar una adecuada prestación de servicios públicos digitales. Entre los principales principios destacan la eficiencia, accesibilidad, transparencia, seguridad digital y orientación al ciudadano.

De acuerdo con el Decreto Legislativo N.º 1412, los servicios digitales deben desarrollarse bajo criterios de simplicidad, accesibilidad y calidad, buscando satisfacer las necesidades de los ciudadanos mediante procedimientos ágiles y eficientes.

En relación con ello, Agustín Gordillo (2017) señala que la administración pública moderna debe orientarse a la prestación eficiente del servicio público, priorizando mecanismos que reduzcan barreras burocráticas y faciliten el ejercicio de los derechos de los administrados.

Por otro lado, Ernesto Jinesta Lobo (2009) sostiene que el principio de buena administración exige que las entidades públicas actúen con diligencia, eficiencia y razonabilidad en la prestación de los servicios administrativos, aspectos que también deben garantizarse en los entornos digitales.

### ***2.2.2.4. Gobierno digital y atención virtual al ciudadano***

La atención virtual al ciudadano constituye una de las principales manifestaciones del gobierno digital, debido a que permite a los usuarios acceder a servicios administrativos mediante plataformas electrónicas, sin necesidad de acudir presencialmente a las entidades públicas.

Según Banco Interamericano de Desarrollo (2020), la digitalización de los servicios públicos favorece la reducción de costos administrativos y mejora la experiencia de los usuarios, siempre que las plataformas tecnológicas funcionen de manera eficiente y accesible.

Sin embargo, la existencia de limitaciones tecnológicas y operativas puede afectar la calidad del servicio virtual brindado por las entidades públicas. En tal sentido, Luciano Parejo Alfonso (2014) refiere que la modernización administrativa no solo implica incorporar tecnología, sino también garantizar que los servicios digitales respondan de manera efectiva a las necesidades de los ciudadanos.

En consecuencia, el gobierno digital debe garantizar que las plataformas virtuales implementadas por las entidades públicas permitan una atención eficiente, oportuna y diligente, respetando los derechos de los administrados y fortaleciendo la confianza ciudadana en los servicios digitales del Estado.

### ***2.2.3. Principio de buena administración pública***

#### ***2.2.3.1. Definición del principio de buena administración pública***

El principio de buena administración pública constituye uno de los fundamentos esenciales del derecho administrativo contemporáneo, orientado a garantizar que las entidades estatales actúen de manera eficiente, diligente, transparente y respetuosa de los derechos de los administrados. Este principio exige que la actuación de la administración pública se encuentre orientada al servicio del ciudadano y a la satisfacción del interés público.

En ese sentido, Agustín Gordillo (2017) sostiene que la administración pública debe actuar bajo criterios de racionalidad, eficiencia y legalidad, procurando brindar servicios adecuados que permitan garantizar los derechos de los ciudadanos frente al poder estatal.

Asimismo, Eduardo García de Enterría (2011) señala que la buena administración implica el deber de la administración pública de actuar conforme a principios de objetividad, eficacia y sometimiento pleno al ordenamiento jurídico, evitando actuaciones arbitrarias o deficientes.

Por su parte, Ernesto Jinesta Lobo (2009) refiere que el principio de buena administración supone el derecho de los ciudadanos a recibir servicios públicos eficientes y oportunos, así como una actuación diligente por parte de las autoridades administrativas.

En el ámbito peruano, este principio encuentra sustento en la Ley del Procedimiento Administrativo General, la cual establece que las entidades públicas deben actuar bajo criterios de eficacia, razonabilidad, simplicidad y servicio al ciudadano.

### ***2.2.3.2. Características del principio de buena administración pública***

El principio de buena administración pública presenta diversas características orientadas a garantizar una adecuada prestación de los servicios estatales y una relación eficiente entre la administración pública y los ciudadanos.

Una de sus principales características es la eficiencia administrativa, entendida como la obligación de las entidades públicas de utilizar adecuadamente los recursos disponibles para brindar servicios oportunos y de calidad. En relación con ello, Luciano Parejo Alfonso (2014) sostiene que la administración moderna debe orientarse a la obtención de resultados eficientes que satisfagan las necesidades colectivas.

Otra característica importante es la diligencia administrativa, la cual implica que las autoridades públicas deben actuar con prontitud y responsabilidad en la atención de los procedimientos administrativos. Según Juan Carlos Cassagne (2015), la administración pública tiene el deber de evitar retrasos injustificados y garantizar una atención adecuada a los administrados.

Asimismo, la transparencia constituye un elemento esencial de la buena administración, debido a que fortalece la confianza ciudadana y permite el control de las actuaciones estatales. En ese sentido, Allan Brewer-Carías (2016) refiere que la transparencia administrativa representa una garantía fundamental frente a posibles arbitrariedades de la administración pública.

### **2.2.3.3. *La buena administración y los derechos del administrado***

El principio de buena administración pública guarda estrecha relación con la protección de los derechos de los administrados dentro de los procedimientos administrativos. Su finalidad consiste en asegurar que los ciudadanos reciban un trato adecuado, eficiente y respetuoso por parte de las entidades estatales.

De acuerdo con Tomás Ramón Fernández (2017), la buena administración implica reconocer al ciudadano como eje central de la actuación administrativa, garantizando procedimientos accesibles, razonables y orientados al interés general.

Asimismo, Roberto Dromi (2015) sostiene que la administración pública moderna debe brindar servicios ágiles y eficientes, eliminando barreras burocráticas que dificulten el acceso de los ciudadanos a los procedimientos administrativos.

En el contexto del gobierno digital, este principio adquiere especial relevancia debido a que las entidades públicas deben garantizar que las plataformas virtuales y servicios electrónicos funcionen adecuadamente y permitan una atención diligente a los usuarios.

### **2.2.3.4. *Buena administración pública y gobierno digital***

La implementación del gobierno digital ha generado nuevas exigencias para la administración pública, especialmente respecto a la calidad y eficiencia de los servicios virtuales brindados a los ciudadanos.

En ese sentido, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020) señala que los servicios digitales del Estado deben desarrollarse bajo criterios de accesibilidad, eficiencia y orientación al ciudadano, garantizando una experiencia adecuada para los usuarios.

Asimismo, Manuel Castells (2001) sostiene que las tecnologías digitales han transformado la relación entre el Estado y la ciudadanía, obligando a las instituciones públicas a modernizar sus mecanismos de atención y prestación de servicios.

En el caso de SUNARP, la implementación de operaciones en línea constituye una manifestación del proceso de modernización administrativa y gobierno digital. Sin

embargo, la existencia de limitaciones tecnológicas y operativas puede comprometer la eficacia y diligencia de la atención virtual brindada al usuario, afectando principios vinculados con la buena administración pública.

Por ello, resulta necesario que las entidades estatales fortalezcan permanentemente sus mecanismos digitales, garantizando servicios virtuales eficientes, oportunos y compatibles con los derechos de los administrados.

#### ***2.2.4. Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP***

##### ***2.2.4.1. Concepto de limitaciones en los servicios digitales***

Las limitaciones en los servicios digitales se refieren a los obstáculos, deficiencias o restricciones que afectan el adecuado funcionamiento, accesibilidad, eficiencia y calidad de los servicios prestados a través de plataformas tecnológicas. Estas limitaciones pueden manifestarse en fallas técnicas, baja usabilidad de los sistemas, insuficiente infraestructura tecnológica, escasa interoperabilidad entre plataformas o deficiencias en la capacitación del personal encargado de su gestión. Desde una perspectiva administrativa, dichas limitaciones impactan directamente en la experiencia del usuario y en el cumplimiento de los objetivos institucionales de modernización y mejora continua del servicio público.

En el ámbito del sector público, las limitaciones de los servicios digitales adquieren especial relevancia debido a la obligación del Estado de garantizar el acceso equitativo, oportuno y eficiente a los servicios públicos. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) señala que los servicios digitales gubernamentales enfrentan desafíos relacionados con la brecha digital, la resistencia al cambio organizacional y la falta de enfoque centrado en el ciudadano, lo cual limita su efectividad y genera insatisfacción en los usuarios. Estas limitaciones no solo son de carácter tecnológico, sino también institucional y normativo.

Asimismo, la Autoridad Nacional del Servicio Civil y la Presidencia del Consejo de Ministros, en el marco de la política de gobierno digital en el Perú, reconocen que las limitaciones en los servicios digitales del Estado se vinculan a problemas de conectividad, debilidades en los sistemas informáticos, ausencia de estándares de calidad en la atención

virtual y dificultades para garantizar la continuidad del servicio. Tales factores inciden negativamente en la percepción ciudadana sobre la eficiencia y confiabilidad de las plataformas digitales, especialmente en entidades que brindan servicios esenciales, como los registros públicos.

En el contexto de los servicios registrales digitales, las limitaciones adquieren una connotación particular, ya que afectan directamente la seguridad jurídica, la oportunidad en la atención y la confianza del usuario. Cuando los sistemas en línea presentan interrupciones, demoras en la atención virtual o dificultades en el acceso a la información, se vulnera el derecho del ciudadano a recibir un servicio diligente y eficiente. Por ello, el análisis de las limitaciones en los servicios digitales resulta fundamental para evaluar el desempeño de las plataformas de SUNARP y su impacto en el derecho a la atención virtual diligente del usuario.

#### ***2.2.4.2. Tipos de limitaciones en las operaciones en línea***

##### **Limitaciones tecnológicas**

En primer lugar, se identifican las limitaciones tecnológicas, las cuales están relacionadas con la infraestructura informática, la conectividad, la estabilidad de los sistemas y la usabilidad de las plataformas digitales. Estas limitaciones se manifiestan, por ejemplo, en caídas frecuentes del sistema, lentitud en el procesamiento de solicitudes, incompatibilidad con ciertos dispositivos o navegadores, y deficiencias en los mecanismos de seguridad digital. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, la insuficiente infraestructura tecnológica y la falta de actualización de los sistemas constituyen uno de los principales obstáculos para la consolidación de gobiernos digitales eficaces.

##### **Limitaciones operativas**

En segundo lugar, se encuentran las limitaciones operativas, que se refieren a las deficiencias en los procesos internos, la gestión administrativa y la organización del servicio digital. Estas limitaciones incluyen la falta de protocolos claros para la atención virtual, demoras en la asignación y resolución de trámites en línea, insuficiente coordinación entre áreas internas y escasa capacidad de respuesta frente a incidencias del

sistema. En el caso de entidades como la SUNARP, estas limitaciones operativas pueden generar retrasos en la atención virtual y afectar la eficacia del servicio registral, aun cuando la plataforma tecnológica esté disponible.

### **Limitaciones administrativas**

Finalmente, se consideran las limitaciones humanas u organizacionales, vinculadas a las competencias digitales del personal y a la capacidad de adaptación de los usuarios. Estas limitaciones se evidencian en la falta de capacitación del personal encargado de la atención virtual, resistencia al uso de herramientas digitales y dificultades de los usuarios para comprender o utilizar adecuadamente las plataformas en línea. La Política Nacional de Gobierno Digital reconoce que el factor humano es determinante para el éxito de los servicios digitales, pues sin personal capacitado y usuarios orientados, la transformación digital no logra cumplir plenamente sus objetivos. En conjunto, estos tipos de limitaciones permiten analizar de manera integral las operaciones en línea de la SUNARP y su relación con la atención virtual diligente del usuario.

#### ***2.2.5. Derecho a la atención virtual diligente del usuario***

##### ***2.2.5.1. Concepto de atención virtual diligente***

La atención virtual diligente puede entenderse como la prestación de un servicio —sanitario, administrativo o asistencial— realizado a distancia mediante tecnologías de la información, que se entrega con los mismos estándares básicos de cuidado, responsabilidad profesional y respeto a los derechos del usuario que la atención presencial. Esta idea se apoya en definiciones modernas de telemedicina y atención virtual que subrayan que las intervenciones remotas deben “intercambiar información válida” para diagnóstico, tratamiento y seguimiento, manteniendo los objetivos de protección de la salud y continuidad del cuidado.

El adjetivo “diligente” incorpora varios requisitos concretos: idoneidad técnica (uso de medios y protocolos adecuados), respuesta oportuna (gestión de tiempos y seguimiento), documentación y registro de la atención, y protección de la confidencialidad y seguridad de datos. Desde la perspectiva legal y de responsabilidad profesional, autores que analizan la telemedicina sostienen que la atención remota debe

someterse al estándar de cuidado habitual adaptado a las limitaciones tecnológicas y que la diligencia exige valorar cuándo derivar a una atención presencial para no aumentar el riesgo de daño.

También hay una dimensión ética y relacional: la atención virtual diligente exige información clara al usuario (consentimiento informado sobre límites y riesgos de la atención remota), conservación de la dignidad en la relación profesional-usuario y reconocimiento explícito de las limitaciones del medio (por ejemplo, imposibilidad de examen físico). La literatura bioética advierte que la telemedicina no debe convertirse en un simple vehículo de cobertura administrativa: la diligencia implica prudencia profesional, comunicación significativa y mecanismos para garantizar calidad y confidencialidad.

Finalmente, la aplicación práctica del concepto depende del contexto institucional y del diseño del servicio: sistemas, capacitación del personal, protocolos de triage remoto, tiempos máximos de respuesta, canales seguros de comunicación y mecanismos de control de calidad. Estudios y trabajos locales que usan la expresión “atención virtual diligente” (por ejemplo en servicios registrales u otros trámites públicos) muestran además que la percepción de diligencia está muy ligada a la capacidad del servicio para evitar demoras, errores y fallos en los procesos digitales; lo cual confirma que la diligencia virtual combina exigencias técnicas, organizacionales y de derechos del usuario.

#### ***2.2.5.2. Principios que rigen la atención virtual en la administración pública***

La atención virtual en la administración pública se rige, en primer lugar, por el principio de legalidad, según el cual toda actuación administrativa incluida la realizada por medios digitales debe sujetarse a la Constitución, la ley y las normas reglamentarias vigentes. La virtualidad no crea un régimen autónomo ni excepcional, sino que constituye una modalidad de ejercicio de la función administrativa. Como señala Gordillo, la administración solo puede actuar dentro de las competencias y procedimientos previamente establecidos, y cualquier innovación tecnológica debe respetar los límites legales y los derechos fundamentales de los administrados (Gordillo, 2017).

Otro principio esencial es el principio de igualdad y no discriminación, que exige que la atención virtual garantice el mismo acceso, trato y oportunidades a todos los ciudadanos. En el ámbito digital, este principio adquiere especial relevancia frente a las brechas tecnológicas y de conectividad. La administración tiene el deber de evitar que la virtualización de servicios excluya a determinados grupos sociales, por lo que debe implementar medidas de accesibilidad y alternativas razonables.

Asimismo, la atención virtual se sustenta en el principio de eficiencia y celeridad administrativa, que obliga a las entidades públicas a brindar servicios oportunos, ágiles y orientados a resultados. La digitalización de trámites busca precisamente reducir tiempos, costos y cargas burocráticas para el ciudadano.

El principio de debido procedimiento administrativo también rige plenamente en la atención virtual. Ello implica garantizar el derecho de defensa, la debida motivación de los actos administrativos, el acceso a la información y la posibilidad de impugnación, incluso cuando el procedimiento se realice de manera digital. Autores del derecho administrativo coinciden en que la virtualidad no puede debilitar las garantías procedimentales, sino que debe reforzarlas mediante registros electrónicos, notificaciones claras y trazabilidad de las actuaciones administrativas (Cassagne, 2018).

Finalmente, resulta fundamental el principio de protección de datos personales y confidencialidad, especialmente en la atención virtual, donde se manejan grandes volúmenes de información digital. La administración está obligada a adoptar medidas técnicas y organizativas que aseguren la seguridad de los datos de los administrados. La doctrina sostiene que la confianza del ciudadano en los servicios digitales del Estado depende, en gran medida, de la certeza de que su información será tratada de forma lícita, segura y transparente (Rodríguez-Arana, 2019).

### **2.2.5.3. *Marco normativo del derecho a la atención virtual del usuario***

El derecho a la atención virtual del usuario encuentra su fundamento general en la Constitución Política del Perú, específicamente en los principios de dignidad humana, igualdad ante la ley y derecho de petición ante la autoridad. El artículo 2 reconoce el derecho de toda persona a recibir un trato digno y sin discriminación, mientras que el artículo 139 garantiza el debido proceso, aplicable también a las actuaciones

administrativas realizadas por medios digitales. En este sentido, la virtualización de la atención pública no constituye una concesión graciosa del Estado, sino una forma moderna de garantizar derechos fundamentales en el marco de la administración pública.

A nivel legal, el principal sustento normativo es la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), la cual establece los principios que rigen toda actuación administrativa, incluidos los medios electrónicos. La LPAG reconoce expresamente el principio de informalismo, celeridad, simplicidad y debido procedimiento, los cuales obligan a la administración a facilitar el ejercicio de los derechos del administrado. Las modificaciones introducidas para incorporar el uso de tecnologías digitales refuerzan el derecho del usuario a interactuar con la administración de manera virtual, siempre que se respeten las garantías procedimentales y la validez de los actos administrativos electrónicos.

De manera específica, el derecho a la atención virtual se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Gobierno Digital, regulada por el Decreto Legislativo N.º 1412, que establece la obligación del Estado de brindar servicios digitales accesibles, seguros y centrados en el ciudadano. Esta norma reconoce al usuario como titular del derecho a acceder a servicios públicos digitales eficientes y dispone que las entidades públicas deben implementar canales virtuales de atención, reduciendo barreras geográficas, económicas y temporales. En este contexto, la atención virtual se configura como un deber estatal y un derecho exigible por el ciudadano.

Asimismo, el Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1412, desarrolla estándares para la prestación de servicios digitales, incluyendo la atención virtual al ciudadano. Este reglamento enfatiza principios como la interoperabilidad, seguridad digital y experiencia del usuario, reforzando la obligación de las entidades públicas de ofrecer atención virtual diligente, continua y transparente. La normativa reconoce que la calidad del servicio digital es un componente esencial del derecho del usuario a una buena administración pública.

Finalmente, el marco normativo se complementa con la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, que garantiza que la atención virtual respete la confidencialidad, seguridad y uso legítimo de la información del usuario. En la atención administrativa digital, la protección de datos no es un aspecto accesorio, sino una

condición indispensable para la validez y legitimidad del servicio. La doctrina administrativa sostiene que el derecho a la atención virtual solo puede considerarse plenamente garantizado cuando se brindan mecanismos seguros, confiables y respetuosos de los derechos fundamentales del administrado.

#### ***2.2.6. Dimensiones del derecho a la atención virtual diligente***

El derecho a la atención virtual diligente es un derecho complejo y multidimensional, cuyo contenido no se agota en la mera existencia de plataformas digitales, sino que exige condiciones materiales, procedimentales y garantistas que aseguren una atención efectiva al usuario. Desde la perspectiva del derecho administrativo moderno y del principio de buena administración, este derecho puede analizarse a partir de diversas dimensiones que permiten evaluar su cumplimiento por parte de las entidades públicas.

Esta dimensión se refiere a la posibilidad real y efectiva del usuario de acceder a los servicios de atención virtual sin discriminación ni barreras injustificadas. La diligencia en la atención virtual exige que las plataformas digitales sean comprensibles, usables y accesibles para todos los ciudadanos, incluyendo personas en situación de vulnerabilidad, con limitaciones tecnológicas o con discapacidad. La administración pública tiene el deber de adoptar medidas razonables para evitar que la virtualización de servicios genere exclusión, garantizando canales alternativos y soporte adecuado cuando sea necesario.

La atención virtual diligente implica que las solicitudes, consultas o trámites del usuario sean atendidos dentro de plazos razonables y previsibles. Esta dimensión se vincula directamente con los principios de celeridad y eficiencia administrativa, en tanto la tecnología debe servir para reducir demoras y no para reproducir o agravar la burocracia tradicional. La falta de respuesta, los retrasos injustificados o la ausencia de seguimiento constituyen formas de vulneración del derecho del usuario a una atención virtual diligente.

Esta dimensión comprende la obligación de la administración de brindar una atención virtual técnicamente adecuada, clara y coherente con las competencias de la entidad. La diligencia no se limita a responder, sino a hacerlo de manera correcta, completa y comprensible, utilizando personal capacitado y sistemas funcionales. Una

atención virtual deficiente, errónea o incongruente con la normativa vigente afecta directamente el derecho del usuario y compromete la responsabilidad administrativa de la entidad.

El derecho a la atención virtual diligente exige el respeto pleno de las garantías del debido procedimiento administrativo, incluso cuando las actuaciones se realicen por medios digitales. Esta dimensión incluye el derecho a ser informado, a presentar solicitudes y recursos, a obtener decisiones motivadas y a contar con mecanismos de impugnación efectivos. Asimismo, implica que los actos administrativos emitidos en entornos virtuales sean válidos, trazables y debidamente registrados, garantizando la seguridad jurídica del usuario.

Finalmente, la atención virtual diligente incorpora la obligación de proteger los datos personales del usuario y asegurar la confidencialidad de la información proporcionada. Esta dimensión resulta esencial en entornos digitales, donde el tratamiento masivo de datos incrementa los riesgos de vulneración de derechos fundamentales. La diligencia administrativa exige la adopción de medidas de seguridad, protocolos de privacidad y un uso legítimo de la información, como condición indispensable para la confianza del ciudadano en los servicios virtuales del Estado.

#### ***2.2.6.1. Oportunidad de la atención virtual***

La oportunidad de la atención virtual se refiere a la obligación de la administración pública de brindar respuestas y servicios digitales dentro de plazos razonables, previsibles y acordes con la naturaleza de la solicitud del usuario. Esta dimensión se sustenta en los principios de celeridad, eficiencia y buena administración, los cuales exigen que el uso de medios tecnológicos contribuya a reducir demoras y a mejorar la experiencia del ciudadano. La atención virtual, por tanto, no puede convertirse en un mecanismo que dilate la resolución de trámites, sino en una herramienta para garantizar respuestas oportunas y efectivas.

Desde el punto de vista jurídico-administrativo, la oportunidad implica que la entidad pública establezca plazos claros de atención, sistemas de seguimiento y mecanismos de control que permitan al usuario conocer el estado de su solicitud. La falta de respuesta, los retrasos injustificados o la atención tardía constituyen vulneraciones al

derecho del usuario, aun cuando exista una plataforma digital habilitada. En este sentido, la diligencia administrativa se manifiesta no solo en la existencia del canal virtual, sino en la capacidad real de la entidad para atender dentro de tiempos adecuados.

Asimismo, la oportunidad de la atención virtual se vincula con la gestión interna de la administración, especialmente con la asignación de recursos humanos capacitados y la adecuada organización de los procesos digitales. Una plataforma eficiente pierde eficacia si no existe personal responsable de atender oportunamente las consultas o solicitudes ingresadas. Por ello, la oportunidad debe evaluarse considerando tanto la rapidez de respuesta como la continuidad del servicio, evitando interrupciones prolongadas o acumulación de trámites sin atender.

Finalmente, la oportunidad en la atención virtual contribuye directamente a la confianza del ciudadano en la administración pública y al ejercicio efectivo de sus derechos. Cuando el usuario recibe una respuesta rápida y dentro de plazos razonables, se fortalece la percepción de transparencia y eficacia estatal. En cambio, la atención virtual tardía o inexistente puede generar indefensión, frustración y vulneración del derecho a una buena administración, incluso cuando el trámite se haya realizado formalmente por medios digitales.

#### **2.2.6.2. *Eficacia de la atención virtual***

La eficacia de la atención virtual se refiere a la capacidad de la administración pública para lograr el resultado esperado por el usuario a través de los canales digitales, es decir, resolver de manera real y concreta la solicitud, trámite o consulta presentada. Esta dimensión no se limita a la existencia de plataformas virtuales o a la emisión de respuestas formales, sino que exige que la atención brindada cumpla su finalidad práctica, satisfaciendo el derecho o interés legítimo del administrado conforme a la normativa vigente.

Desde el derecho administrativo, la eficacia constituye un principio esencial de la actuación estatal, estrechamente vinculado a la buena administración pública. En el contexto de la atención virtual, este principio obliga a que los procedimientos digitales conduzcan efectivamente a una decisión válida, ejecutable y útil para el usuario. Una atención virtual será ineficaz cuando, pese al uso de medios tecnológicos, el trámite no

se resuelve, se dilata innecesariamente o se limita a respuestas genéricas que no solucionan el problema planteado.

Asimismo, la eficacia de la atención virtual implica coherencia entre los sistemas digitales, la actuación del personal administrativo y las decisiones adoptadas por la entidad. Para que la atención sea eficaz, la administración debe contar con procesos internos bien articulados, interoperabilidad entre plataformas y funcionarios capacitados para resolver los asuntos sometidos a su conocimiento. La doctrina y los organismos internacionales señalan que la digitalización solo es eficaz cuando está orientada a resultados y centrada en las necesidades reales del ciudadano.

Finalmente, la eficacia de la atención virtual se manifiesta en la posibilidad de que el usuario vea materializado su derecho dentro del procedimiento administrativo, ya sea mediante la obtención de un acto administrativo válido, información clara y útil, o la culminación satisfactoria del trámite solicitado. Cuando la atención virtual no produce efectos jurídicos o administrativos reales, se configura una afectación al derecho del usuario a una atención virtual diligente, generando desconfianza en los servicios digitales del Estado y comprometiendo la responsabilidad de la entidad pública.

### **2.2.6.3. *Calidad de la atención virtual***

La calidad de la atención virtual se refiere al grado en que los servicios brindados por la administración pública a través de medios digitales satisfacen las necesidades del usuario de manera clara, correcta, comprensible y conforme al marco normativo vigente. Esta dimensión implica que la atención no solo sea oportuna y eficaz, sino también técnicamente adecuada, coherente y orientada al usuario, en concordancia con el principio de buena administración pública.

Desde el enfoque del derecho administrativo, la calidad de la atención virtual se manifiesta en la precisión de la información proporcionada, la claridad de las respuestas, la adecuación del lenguaje empleado y la competencia del personal encargado de la atención. Una atención virtual de calidad exige funcionarios capacitados en el uso de herramientas digitales y en la normativa aplicable, así como sistemas tecnológicos que funcionen de manera estable y confiable. La deficiencia en cualquiera de estos aspectos

afecta directamente el derecho del usuario y desnaturaliza la finalidad del servicio público digital.

Asimismo, la calidad de la atención virtual está estrechamente vinculada con la experiencia del usuario, la cual comprende la facilidad de uso de las plataformas, la accesibilidad de los canales virtuales y la posibilidad de recibir orientación adecuada durante el trámite. Organismos internacionales han señalado que la calidad en los servicios digitales públicos se alcanza cuando estos se diseñan desde una perspectiva centrada en el ciudadano, considerando sus expectativas, capacidades y limitaciones, y no únicamente desde criterios tecnológicos o administrativos.

Finalmente, una atención virtual carente de calidad puede generar desinformación, errores procedimentales o decisiones administrativas incorrectas, afectando la seguridad jurídica del usuario. Por ello, la calidad constituye una dimensión esencial del derecho a la atención virtual diligente, en tanto garantiza que el uso de medios digitales no reduzca el estándar de atención exigible a la administración pública, sino que lo fortalezca mediante servicios confiables, claros y orientados a resultados.

## **2.3. Marco normativo**

### ***2.3.1. Constitución Política del Perú***

La Constitución Política del Perú constituye la norma fundamental del ordenamiento jurídico peruano y reconoce diversos principios y derechos vinculados con la adecuada prestación de los servicios públicos y la protección de los administrados frente a la actuación de la administración pública.

En ese sentido, el artículo 2 reconoce el derecho de toda persona a formular peticiones ante la autoridad competente y obtener una respuesta dentro del plazo legal correspondiente. Este derecho resulta aplicable a los procedimientos administrativos virtuales implementados por las entidades públicas, debido a que los ciudadanos deben recibir atención adecuada y oportuna incluso en entornos digitales.

Asimismo, el artículo 44 establece como deber fundamental del Estado garantizar el bienestar general y promover el desarrollo integral de la población, lo cual comprende

la obligación de implementar mecanismos administrativos eficientes y accesibles para los ciudadanos.

Del mismo modo, el artículo 45 dispone que el poder del Estado emana del pueblo y debe ejercerse respetando la Constitución y las leyes, principio que obliga a las entidades públicas a desarrollar procedimientos administrativos compatibles con los derechos fundamentales de los administrados.

### ***2.3.2. Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N.º 27444***

La Ley del Procedimiento Administrativo General constituye la principal norma reguladora de las actuaciones administrativas en el Perú y establece principios orientados a garantizar una adecuada relación entre la administración pública y los ciudadanos.

Entre los principios más relevantes para la presente investigación destacan:

#### **a) Principio de eficacia**

Este principio establece que las autoridades administrativas deben actuar orientando sus actuaciones al cumplimiento de los fines públicos, procurando brindar respuestas oportunas y eficientes a los administrados.

#### **b) Principio de simplicidad**

Dispone que los procedimientos administrativos deben desarrollarse de manera sencilla, eliminando exigencias innecesarias que dificulten el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.

#### **c) Principio de debido procedimiento**

Reconoce el derecho de los administrados a recibir una actuación administrativa respetuosa de las garantías mínimas del procedimiento, incluyendo el derecho a obtener una atención adecuada y razonable.

#### **d) Principio de servicio al ciudadano**

La administración pública debe orientar sus actuaciones a satisfacer las necesidades de los administrados mediante servicios eficientes, accesibles y oportunos.

Estos principios resultan aplicables a los servicios virtuales implementados por las entidades públicas, incluyendo las operaciones en línea desarrolladas por SUNARP.

### **2.3.3. Decreto Legislativo N.º 1412 – Ley de Gobierno Digital**

El Decreto Legislativo N.º 1412 regula el gobierno digital en el Perú y establece disposiciones orientadas a fortalecer el uso de tecnologías digitales en las entidades públicas.

La norma define el gobierno digital como el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración pública, con la finalidad de generar valor público y mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía.

Asimismo, establece principios relacionados con:

- accesibilidad digital,
- seguridad digital,
- interoperabilidad,
- orientación al ciudadano,
- eficiencia en la prestación de servicios públicos digitales.

Esta norma constituye uno de los principales fundamentos jurídicos de la modernización administrativa digital en el Perú, promoviendo que las entidades estatales implementen plataformas virtuales eficientes y accesibles.

En el caso de SUNARP, las operaciones en línea forman parte del proceso de transformación digital impulsado por el Estado peruano, razón por la cual dichas plataformas deben garantizar una atención diligente y adecuada a los usuarios.

#### ***2.3.4. Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de SUNARP***

El Reglamento de Organización y Funciones de SUNARP establece las competencias y funciones de la entidad registral, así como las responsabilidades relacionadas con la prestación de servicios registrales a los ciudadanos.

Entre sus principales funciones se encuentra la administración y supervisión de los servicios registrales, garantizando que estos se desarrollen bajo criterios de eficiencia, seguridad jurídica y modernización tecnológica.

Asimismo, SUNARP tiene la obligación de implementar mecanismos digitales que permitan facilitar el acceso de los usuarios a los servicios registrales, especialmente mediante plataformas virtuales y operaciones en línea.

En consecuencia, las limitaciones tecnológicas y operativas presentes en dichas plataformas pueden comprometer la calidad y eficacia del servicio virtual brindado a los administrados.

#### ***2.3.5. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública***

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública constituye un instrumento orientador de la reforma administrativa del Estado peruano, orientado a fortalecer la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios públicos.

Dicha política promueve:

- la simplificación administrativa,
- el uso de tecnologías digitales,
- la mejora de atención al ciudadano,
- la gestión orientada a resultados.

Asimismo, busca consolidar una administración pública eficiente y centrada en las necesidades de los ciudadanos, impulsando mecanismos de atención virtual que permitan facilitar el acceso a los servicios estatales.

En ese contexto, la modernización de los servicios registrales digitales implementados por SUNARP constituye una manifestación de las políticas de transformación digital desarrolladas por el Estado peruano.

## **2.4. Marco conceptual**

### **a. Limitaciones de las operaciones en línea**

Las limitaciones de las operaciones en línea son las dificultades técnicas, funcionales o de acceso que presentan las plataformas digitales durante la realización de trámites virtuales. Estas limitaciones pueden manifestarse mediante fallas del sistema, lentitud, interrupciones, problemas de conectividad o complejidad en el uso de la plataforma.

### **b. Operaciones en línea de SUNARP**

Las operaciones en línea de SUNARP comprenden los servicios digitales implementados para permitir a los usuarios realizar trámites registrales mediante plataformas virtuales, sin necesidad de acudir presencialmente a las oficinas registrales.

### **c. Atención virtual diligente**

La atención virtual diligente es el servicio brindado por medios digitales de manera oportuna, eficiente y adecuada, garantizando que las consultas y trámites de los usuarios sean atendidos dentro de plazos razonables y con información clara.

### **d. Derecho del usuario**

El derecho del usuario constituye la facultad que poseen las personas para recibir servicios públicos eficientes, accesibles y de calidad, especialmente en entornos digitales, conforme a los principios de buena administración y tutela administrativa efectiva.

### **e. Plataforma virtual**

La plataforma virtual es el sistema tecnológico utilizado por las entidades públicas para ofrecer servicios y trámites en línea, permitiendo la interacción entre la administración y los usuarios a través de internet.

**f. Calidad del servicio digital**

La calidad del servicio digital se refiere al nivel de eficiencia, accesibilidad, rapidez y satisfacción que perciben los usuarios respecto de los servicios virtuales proporcionados por una entidad pública.

**g. Tutela administrativa efectiva**

La tutela administrativa efectiva es el derecho de los administrados a obtener una actuación adecuada, celeridad y motivada por parte de la administración pública, garantizando procedimientos accesibles y respetuosos de los derechos de los usuarios.

**h. Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es el grado de conformidad o percepción positiva que experimenta una persona respecto al servicio recibido, en función de la eficiencia, rapidez y atención brindada por la entidad pública.

## CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.

### 3.2. Hipótesis Específicas

#### a. Primera Hipótesis específica

Existe una relación significativa entre las limitaciones tecnológicas de las operaciones en línea de SUNARP y la oportunidad de la atención virtual al usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.

#### b. Segunda Hipótesis específica

Existe una relación significativa entre las limitaciones operativas de las operaciones en línea de SUNARP y la eficacia de la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.

### 3.3. Variables

#### 3.3.1. *Variable independiente*

**Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP:** Se entiende como el conjunto de deficiencias tecnológicas, operativas y de accesibilidad percibidas por los usuarios al utilizar las operaciones en línea de SUNARP, las cuales dificultan la realización eficiente y oportuna de los trámites registrales, medidas a través de un cuestionario con escala Likert.

#### 3.3.2. *Variable independiente*

**Derecho a la atención virtual diligente del usuario:** Se refiere al grado en que los usuarios perciben que SUNARP respeta su derecho a recibir una atención virtual oportuna, eficaz y de calidad, garantizando el cumplimiento de plazos y un trato adecuado, medido mediante un cuestionario con escala Likert

### 3.4. Operacionalización de variables e indicadores

Variable Independiente	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	ITEMS	ESCALA
<b>Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP</b>	Se entiende como el conjunto de deficiencias tecnológicas, operativas y de accesibilidad percibidas por los usuarios al utilizar las operaciones en línea de SUNARP, las cuales dificultan la realización eficiente y oportuna de los trámites registrales, medidas a través de un	<b>Limitaciones tecnológicas</b>	Fallas del sistema	¿El sistema en línea de SUNARP presenta fallas durante la realización de trámites?	1. Nunca
			Lentitud de la plataforma	¿La plataforma virtual de SUNARP funciona de manera lenta al realizar operaciones en línea?	2. Casi nunca
			Interrupciones del servicio	¿El servicio en línea de SUNARP se interrumpe mientras realiza sus trámites?	3. A veces
			Compatibilidad tecnológica	¿La plataforma en línea de SUNARP presenta problemas de compatibilidad con dispositivos o navegadores?	4. Casi siempre
		<b>Limitaciones operativas</b>	Complejidad del procedimiento	¿Considera que los procedimientos en línea de SUNARP son complejos y difíciles de realizar?	5. Siempre
			Falta de orientación virtual	¿Tiene dificultades para acceder a la plataforma en línea de SUNARP?	
			Demoras en la atención	¿El servicio en línea de SUNARP está disponible cuando lo necesita?	

	questionario con escala Likert.		Seguimiento del trámite	¿La conectividad limita el uso eficiente de las operaciones en línea de SUNARP?	
Variable dependiente		Dimensión	Indicadores	ITEMS	ESCALA
<b>Derecho a la atención virtual diligente del usuario</b>	Se refiere al grado en que los usuarios perciben que SUNARP respeta su derecho a recibir una atención virtual oportuna, eficaz y de calidad, garantizando el cumplimiento de plazos y un trato adecuado, medido mediante un cuestionario con escala Likert.	<b>Oportunidad en la atención virtual</b>	Tiempo de respuesta	¿Recibe orientación clara durante el uso de las operaciones en línea de SUNARP?	1. Nunca
			Atención dentro de plazos	¿La atención virtual de SUNARP presenta demoras al resolver consultas o trámites?	2. Casi nunca
			Disponibilidad de atención	¿SUNARP responde oportunamente a sus consultas realizadas por medios virtuales?	3. A veces
			Rapidez en la solución	¿La atención virtual cumple con los plazos establecidos?	4. Casi siempre
		<b>Eficacia de la atención virtual</b>	Resolución del trámite	¿Los problemas planteados por vía virtual se resuelven con rapidez?	5. Siempre
			Claridad de la información	¿La información brindada por la atención virtual es clara y comprensible?	
			Utilidad del servicio virtual	¿El personal brinda un trato adecuado en la atención virtual?	
			Cumplimiento del servicio	¿Se siente satisfecho con la atención virtual brindada por SUNARP?	

		<b>Calidad de la atención virtual</b>	Trato adecuado		
			Orientación al usuario		
			Confianza en el servicio		
			Satisfacción del usuario		

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1. Enfoque de investigación

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque **CUANTITATIVO**, debido a que busca medir y analizar de manera objetiva la relación existente entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, durante el año 2024. Este enfoque permite la recolección y análisis de datos numéricos mediante técnicas estadísticas, con la finalidad de comprobar hipótesis y determinar el grado de relación entre las variables de estudio, garantizando objetividad, precisión y validez en los resultados obtenidos (Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, 2014).

### 4.2. Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel **CORRELACIONAL**, debido a que tiene como finalidad determinar la relación existente entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, durante el año 2024.

Este nivel de investigación permite analizar el grado y sentido de asociación entre las variables de estudio, sin que el investigador manipule deliberadamente alguna de ellas. En ese sentido, se busca establecer si las limitaciones presentes en las operaciones en línea de SUNARP se encuentran relacionadas con la percepción que tienen los usuarios respecto al ejercicio de su derecho a una atención virtual diligente. Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), la investigación correlacional tiene como propósito medir el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables dentro de un determinado contexto, permitiendo identificar cómo se comporta una variable en relación con otra, sin que exista manipulación por parte del investigador.

### **4.3. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo Básica, debido a que se orienta a analizar una problemática concreta y real vinculada al funcionamiento de las operaciones en línea de SUNARP y su relación con el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, durante el año 2024.

Este tipo de investigación permite generar conocimiento con utilidad práctica, ya que los resultados obtenidos servirán como insumo para la mejora de los servicios digitales registrales, contribuyendo a la optimización de la atención virtual brindada por SUNARP y al fortalecimiento del respeto de los derechos de los usuarios. Asimismo, la investigación básica se sustenta en la recolección y análisis de datos empíricos, obtenidos directamente de los usuarios del servicio, lo que posibilita la formulación de conclusiones y recomendaciones orientadas a la toma de decisiones institucionales y a la mejora de la gestión pública en el ámbito registral.

Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), la investigación básica tiene como finalidad generar conocimiento y contribuir al desarrollo teórico de las ciencias, permitiendo comprender y explicar fenómenos sociales y jurídicos a partir del análisis sistemático de la realidad.

### **4.4. Método de la Investigación**

En la presente investigación se emplea el método hipotético-deductivo, el cual consiste en la formulación de hipótesis a partir del planteamiento del problema y del marco teórico, para posteriormente ser contrastadas mediante la recolección y análisis de datos empíricos.

Este método resulta pertinente, ya que la investigación parte de la identificación de una problemática existente, relacionada con las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y su posible relación con el derecho a la atención virtual diligente del

usuario. A partir de ello, se plantean hipótesis que son verificadas mediante la aplicación de un cuestionario con escala tipo Likert y el uso de técnicas estadísticas adecuadas.

El método hipotético-deductivo permite explicar y comprobar la relación entre las variables de estudio, garantizando un proceso sistemático, lógico y objetivo, propio de las investigaciones cuantitativas. Asimismo, contribuye a la obtención de conclusiones válidas y fundamentadas, orientadas a la mejora del servicio público registral en el ámbito virtual..

#### **4.5. Diseño de la investigación**

La presente investigación se desarrolla bajo un diseño no experimental, debido a que no se manipulan deliberadamente las variables de estudio, sino que estas son observadas y analizadas tal como se presentan en la realidad, en un contexto natural.

Asimismo, el diseño es de tipo transversal, ya que la recolección de datos se realiza en un solo momento del tiempo, correspondiente al año 2024, con la finalidad de analizar la relación existente entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho.

Este diseño es adecuado para investigaciones de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, puesto que permite examinar la relación entre las variables sin establecer relaciones de causalidad, garantizando la objetividad y validez de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario y el análisis estadístico correspondiente.

#### **4.6. Universo, población y Muestra**

El universo de la investigación está constituido por todas las personas naturales y jurídicas que, en calidad de usuarios, hacen uso de las operaciones en línea y de los canales de atención virtual de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) a nivel nacional.

#### **4.6.1. Población**

La población está conformada por los usuarios que realizaron trámites a través de las operaciones en línea de SUNARP en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, durante el año 2024, incluyendo personas naturales y jurídicas, entre ellas abogados que actuaron en calidad de usuarios del servicio registral.

#### **4.6.2. Muestra**

La población de estudio fue considerada infinita o desconocida, debido a que no se contó con el número exacto de usuarios que realizaron trámites mediante las operaciones en línea de SUNARP en la Oficina Registral de Huanta durante el año 2024.

En tal sentido, se utilizó la fórmula estadística para poblaciones infinitas, la cual permitió determinar el tamaño adecuado de la muestra para la presente investigación.

#### **Fórmula Empleada**

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

#### **Donde:**

- **n** representó el tamaño de la muestra
- **Z** correspondió al nivel de confianza del 90% (1.64)
- **p** representó la probabilidad de ocurrencia (0.5)
- **q** representó la probabilidad de no ocurrencia (0.5)
- **e** representó el margen de error permitido (0.10)

### Aplicación de Formula

$$n = \frac{(1.64)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.10)^2}$$

$$n = \frac{2.6896 \cdot 0.25}{0.01}$$

$$n = \frac{0.6724}{0.01}$$

$$n = 67.24$$

Si bien la aplicación de la fórmula estadística para poblaciones infinitas arrojó un tamaño muestral de 67 usuarios, para efectos de la presente investigación se trabajó con una muestra de 60 usuarios, debido a las limitaciones de acceso y disponibilidad de los participantes, propias del contexto institucional y del ámbito geográfico de la Oficina Registral de Huanta.

#### 4.7. Tipo de muestreo:

**Muestreo no probabilístico por conveniencia**, ya que la selección de los participantes dependerá de su disponibilidad, accesibilidad y disposición a participar en el estudio.

Se aplicará encuesta a **60 USUARIOS** que realizaron trámites virtuales en la oficina de SUNARP-Huanta durante el año 2024.

#### 4.8. Técnicas e instrumentos de recojo de la información

##### 4.8.1. Técnica

##### Encuesta

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta, la cual permitió obtener datos de manera directa, sistemática y objetiva sobre la percepción de los usuarios

respecto a las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y al derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, durante el año 2024.

#### **4.8.1.1. Instrumento**

##### **Cuestionario**

Como instrumento se empleó un cuestionario estructurado, elaborado en función de las variables, dimensiones e indicadores establecidos en la tabla de operacionalización. El cuestionario estuvo conformado por 24 ítems, redactados en forma de afirmaciones y organizados según las variables de estudio, los cuales fueron medidos mediante una escala tipo Likert de cinco categorías: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

#### **4.9. Validez y confiabilidad del instrumento**

La validez del instrumento fue determinada mediante juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems elaborados en relación con las variables e indicadores de investigación. Las observaciones realizadas permitieron mejorar la redacción y comprensión del cuestionario antes de su aplicación definitiva.

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con la finalidad de medir la consistencia interna de los cuestionarios aplicados a los usuarios de la Oficina Registral de Huanta. En relación con la variable independiente “Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP”, el cuestionario conformado por 8 ítems obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.925, lo que evidencia una confiabilidad excelente. Asimismo, respecto a la variable dependiente “Derecho a la atención virtual diligente del usuario”, integrada también por 8 ítems, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.937, reflejando igualmente una confiabilidad excelente. En consecuencia, ambos instrumentos presentan adecuada consistencia interna, permitiendo su aplicación para la recolección de datos en la presente investigación.

*Tabla 1: Confiabilidad del instrumento mediante Alfa de Cronbach*

<b>Variable</b>	<b>Alfa Cronbach</b>	<b>de N° de ítems</b>	<b>de Nivel de confiabilidad</b>
Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP	0.925	8	Excelente
Derecho a la atención virtual diligente del usuario	0.937	8	Excelente

**Fuente:** Elaboración propia

Los reportes estadísticos obtenidos mediante SPSS se adjuntan en los anexos de la investigación.

#### **4.10. Procesamiento de datos recolectados**

**Clasificación:** respecto al diseño de las interrogantes para el recojo de datos estas se elaborarán de acuerdo a la variable postulada, tanto independiente como dependiente.

**Codificación:** Las respuestas señaladas, para las preguntas estarán codificadas en orden correlativo del 1 al 5 de la siguiente manera para lo cual se va utilizar la escala de Likert.:

- 1. Nunca**
- 2. Casi Nunca**
- 3. A veces**
- 4. Casi Siempre**
- 5. Siempre**

#### **4.11. Tabulación**

Respeto a la tabulación de datos se uso SPSS Statistics, a través de la codificación de cada respuesta obtenida, de las preguntas realizadas; y las tablas, construirá en base a una tabla de frecuencia en base a los datos que se hayan podido de la tabulación, donde se tomará en cuenta la frecuencia porcentual; ello nos permitirá poder elaborar los gráficos; serán elaboradas en representaciones gráfica los mismo que nos va poder permitir una mejor comprensión de los resultados la cual nos permitirá una comprensión global, rápida y directa de la información que aparece en cifras.

#### **4.12. Aspectos Éticos**

En el desarrollo de la presente investigación se respetaron los principios éticos fundamentales, garantizando la integridad del proceso investigativo y la protección de los participantes. La participación de los usuarios fue voluntaria, y antes de la aplicación del cuestionario se les informó sobre los objetivos del estudio y el uso exclusivamente académico de la información proporcionada.

Asimismo, se aseguró la confidencialidad y anonimato de los participantes, evitando la recopilación de datos personales que permitieran su identificación. La información obtenida fue utilizada únicamente con fines de investigación, resguardándose adecuadamente para prevenir su uso indebido.

Finalmente, se respetaron los principios de honestidad, objetividad y rigor científico, evitando la manipulación de los datos recolectados y garantizando que los resultados reflejaran fielmente la información proporcionada por los participantes, en concordancia con las normas éticas aplicables a las investigaciones académicas.

## CAPÍTULO V: INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN RESULTADOS

### 5.1. Interpretación de resultados

El presente apartado tiene como finalidad analizar e interpretar los datos obtenidos mediante la aplicación de cuestionarios dirigidos a usuarios registrales en la ciudad de Huanta, en relación con las limitaciones técnicas y operativas del sistema virtual de dicha entidad, así como su impacto en el derecho a la atención virtual diligente. Esta etapa es clave, ya que permite contrastar empíricamente los objetivos e hipótesis de la investigación con la percepción directa de los actores involucrados en la prestación y recepción del servicio registral en línea.

La interpretación de los resultados se realiza sobre la base de las variables e indicadores formulados en el diseño metodológico, agrupados en torno al problema general y los dos problemas específicos.

### 5.2. Resultados de los cuestionarios

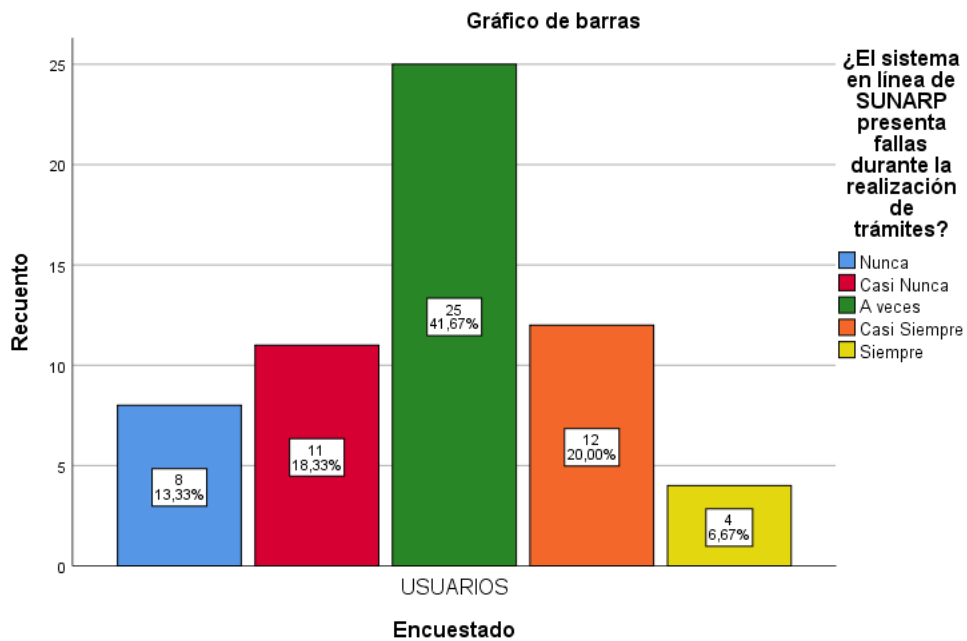
*Tabla 2 Variable independiente: Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP*

Código	Ítem
P1	¿El sistema en línea de SUNARP presenta fallas durante la realización de trámites?
P2	¿La plataforma virtual de SUNARP funciona de manera lenta al realizar operaciones en línea?
P3	¿El servicio en línea de SUNARP se interrumpe mientras realiza sus trámites?
P4	¿La plataforma en línea de SUNARP presenta problemas de compatibilidad con dispositivos o navegadores?
P5	¿Considera que los procedimientos en línea de SUNARP son complejos y difíciles de realizar?
P6	¿Tiene dificultades para acceder a la plataforma en línea de SUNARP?
P7	¿El servicio en línea de SUNARP está disponible cuando lo necesita?
P8	¿La conectividad limita el uso eficiente de las operaciones en línea de SUNARP?

Tabla 3 ¿El sistema en línea de SUNARP presenta fallas durante la realización de trámites?

Recuento		¿El sistema en línea de SUNARP presenta fallas durante la realización de trámites?					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Encuestado	USUARIOS	8	11	25	12	4	60
Total		8	11	25	12	4	60

Figura 1



De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 3, se observa que la mayor parte de los usuarios encuestados considera que el sistema en línea de SUNARP presenta fallas durante la realización de trámites. En ese sentido, 25 usuarios, que representan la mayoría de la muestra, señalaron que “a veces” se presentan fallas en el sistema. Asimismo, 12 usuarios indicaron que estas fallas ocurren “casi siempre” y 4 manifestaron que “siempre” experimentan problemas durante el uso de la plataforma virtual.

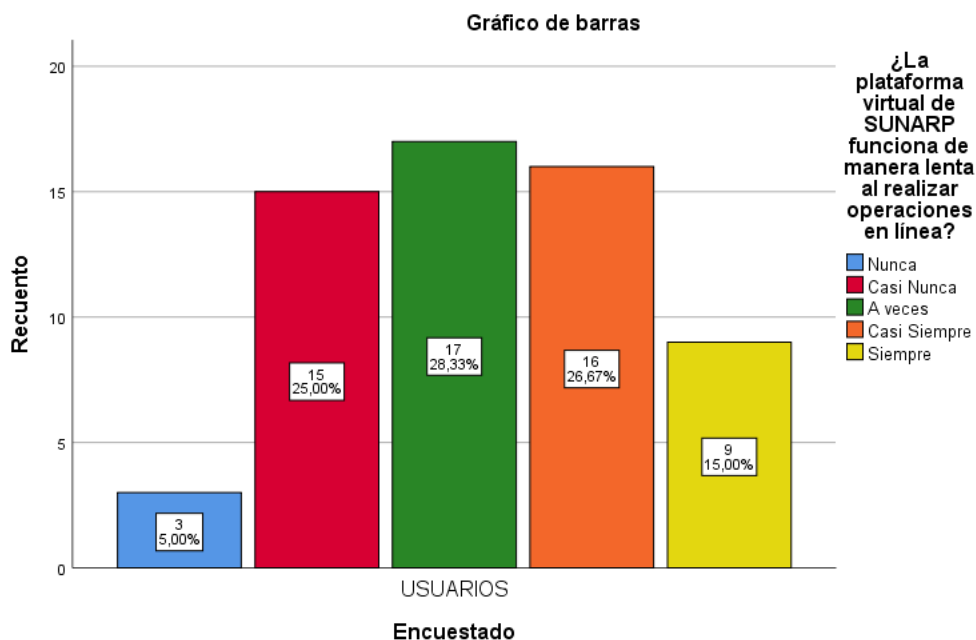
Por otro lado, un grupo menor de encuestados manifestó una percepción menos crítica respecto al funcionamiento del sistema, ya que 11 usuarios respondieron “casi nunca” y únicamente 8 señalaron “nunca”. Estos resultados evidencian que existen deficiencias recurrentes en las operaciones en línea de SUNARP, lo cual podría afectar la eficiencia de los trámites virtuales y la adecuada atención digital brindada a los usuarios.

Tabla 4 ¿La plataforma virtual de SUNARP funciona de manera lenta al realizar operaciones en línea?

Recuento

		¿La plataforma virtual de SUNARP funciona de manera lenta al realizar operaciones en línea?					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Encuestado	USUARIOS	3	15	17	16	9	60
Total		3	15	17	16	9	60

Figura 2



Según los resultados mostrados en la Tabla 4, se aprecia que una cantidad considerable de usuarios percibe que la plataforma virtual de SUNARP funciona de manera lenta al realizar operaciones en línea. En efecto, 17 usuarios manifestaron que la

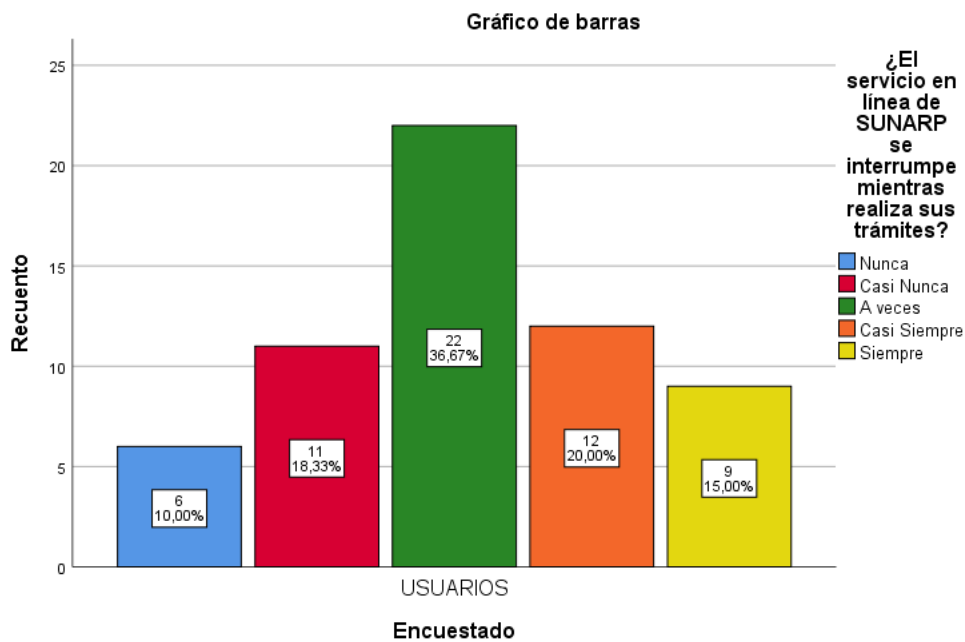
lentitud ocurre “a veces”, mientras que 16 indicaron que sucede “casi siempre” y 9 señalaron que “siempre” experimentan este problema al utilizar la plataforma virtual.

Por otro lado, un número menor de encuestados consideró que la lentitud del sistema se presenta con poca frecuencia, ya que 15 usuarios respondieron “casi nunca” y únicamente 3 indicaron “nunca”. Estos resultados permiten evidenciar que la velocidad y rendimiento de la plataforma virtual constituyen una limitación importante en las operaciones en línea de SUNARP, afectando la eficiencia y continuidad de los trámites realizados por los usuarios.

Tabla 5 ¿El servicio en línea de SUNARP se interrumpe mientras realiza sus trámites?

Recuento		¿El servicio en línea de SUNARP se interrumpe mientras realiza sus trámites?					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Encuestado	USUARIOS	6	11	22	12	9	60
Total		6	11	22	12	9	60

Figura 3



De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 5, se evidencia que una parte significativa de los usuarios considera que el servicio en línea de SUNARP se interrumpe durante la realización de sus trámites. En ese sentido, 22 encuestados manifestaron que estas interrupciones ocurren “a veces”, mientras que 12 señalaron que suceden “casi siempre” y 9 indicaron que “siempre” experimentan interrupciones al utilizar la plataforma virtual.

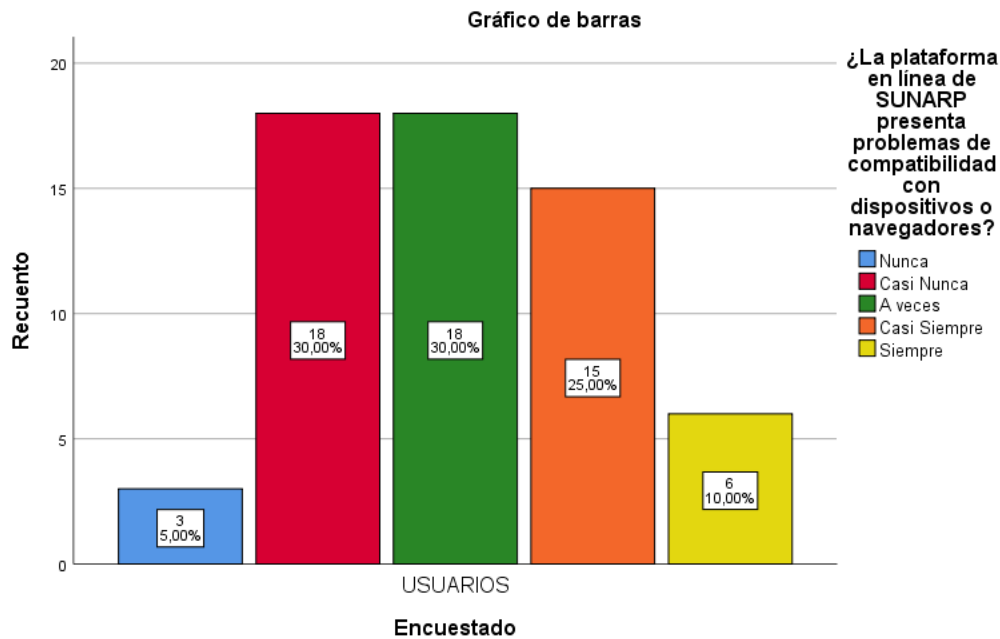
Por otro lado, un menor número de usuarios percibe que este problema ocurre con poca frecuencia, ya que 11 respondieron “casi nunca” y únicamente 6 indicaron “nunca”. Estos resultados reflejan que las interrupciones del servicio constituyen una limitación relevante en las operaciones en línea de SUNARP, lo cual puede afectar la continuidad, eficiencia y confianza de los usuarios en los trámites virtuales.

Tabla 6 ¿La plataforma en línea de SUNARP presenta problemas de compatibilidad con dispositivos o navegadores?

Recuento

		¿La plataforma en línea de SUNARP presenta problemas de compatibilidad con dispositivos o navegadores?					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Encuestado	USUARIOS	3	18	18	15	6	60
Total		3	18	18	15	6	60

Figura 4



Según los resultados presentados en la Tabla 6, se observa que una parte importante de los usuarios considera que la plataforma en línea de SUNARP presenta problemas de compatibilidad con dispositivos o navegadores. En ese sentido, 18 usuarios manifestaron que este problema ocurre “a veces”, mientras que 15 indicaron que sucede “casi siempre” y 6 señalaron que “siempre” experimentan dificultades de compatibilidad al utilizar la plataforma virtual.

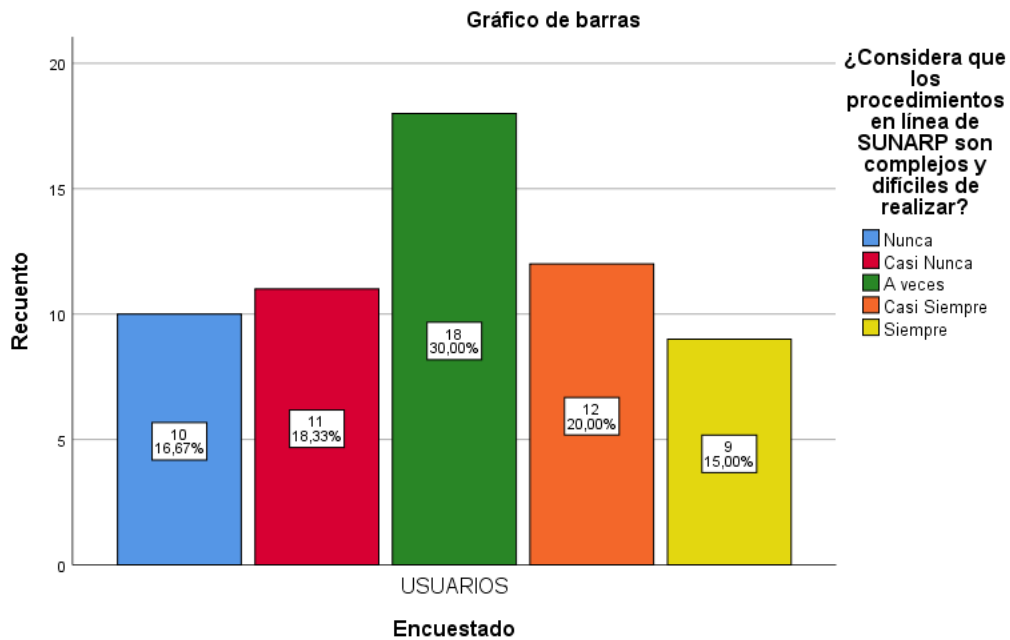
Por otro lado, algunos encuestados perciben que esta situación ocurre con menor frecuencia, ya que 18 usuarios respondieron “casi nunca” y únicamente 3 indicaron “nunca”. Estos resultados permiten inferir que los problemas de compatibilidad constituyen una limitación presente en las operaciones en línea de SUNARP, afectando el acceso y uso adecuado de los servicios virtuales por parte de los usuarios.

Tabla 7 ¿Considera que los procedimientos en línea de SUNARP son complejos y difíciles de realizar?

Recuento

		¿Considera que los procedimientos en línea de SUNARP son complejos y difíciles de realizar?					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Encuestado	USUARIOS	10	11	18	12	9	60
Total		10	11	18	12	9	60

Figura 5



De acuerdo con los resultados de la Tabla 7, se aprecia que una cantidad considerable de usuarios considera que los procedimientos en línea de SUNARP son complejos y difíciles de realizar. En ese sentido, 18 encuestados manifestaron que esta situación ocurre “a veces”, mientras que 12 señalaron que sucede “casi siempre” y 9 indicaron que “siempre” perciben dificultades en la realización de los procedimientos virtuales.

Por otro lado, algunos usuarios consideran que los trámites en línea no presentan mayor complejidad, debido a que 11 respondieron “casi nunca” y 10 indicaron “nunca”.

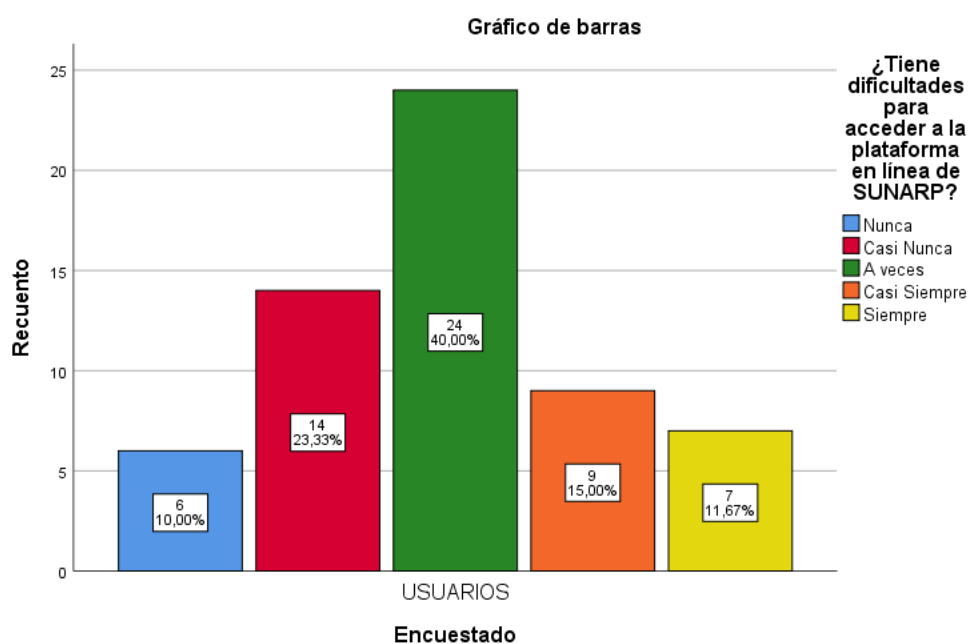
Estos resultados evidencian que existe una percepción moderada respecto a la dificultad de los procedimientos virtuales, lo cual podría influir en la experiencia y satisfacción de los usuarios al utilizar los servicios digitales de SUNARP.

Tabla 8 ¿Tiene dificultades para acceder a la plataforma en línea de SUNARP?

Recuento

		¿Tiene dificultades para acceder a la plataforma en línea de SUNARP?					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Encuestado	USUARIOS	6	14	24	9	7	60
Total		6	14	24	9	7	60

Figura 6



Según los resultados presentados en la Tabla 8, se observa que una parte importante de los usuarios tiene dificultades para acceder a la plataforma en línea de SUNARP. En ese sentido, 24 encuestados manifestaron que estas dificultades se

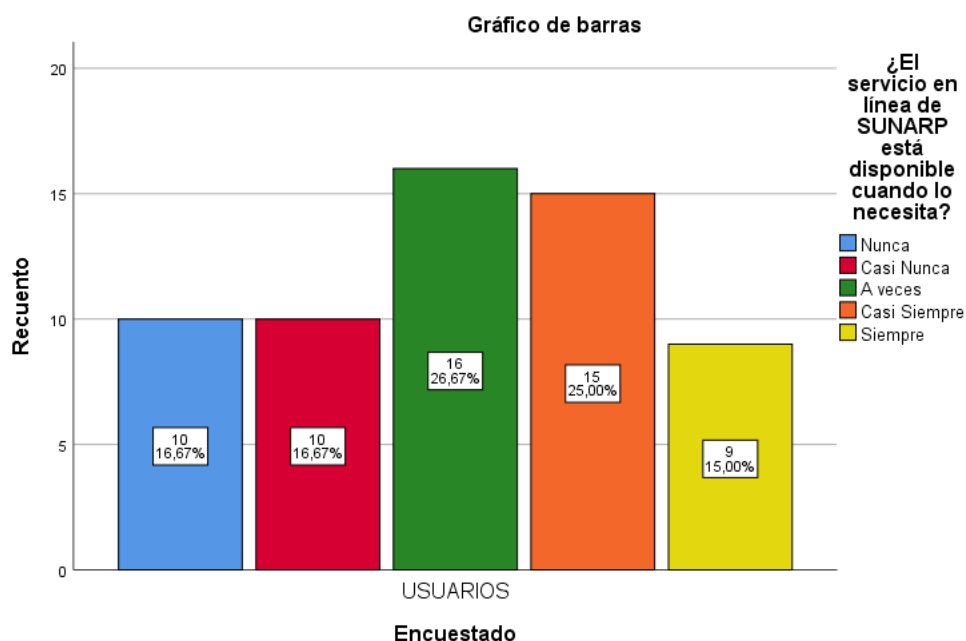
presentan “a veces”, mientras que 9 indicaron que ocurren “casi siempre” y 7 señalaron que “siempre” experimentan problemas de acceso a la plataforma virtual.

Por otro lado, un menor número de usuarios considera que las dificultades de acceso ocurren con poca frecuencia, ya que 14 respondieron “casi nunca” y únicamente 6 indicaron “nunca”. Estos resultados evidencian que el acceso a la plataforma virtual aún presenta limitaciones para los usuarios, lo cual puede afectar la continuidad y eficiencia en la realización de los trámites en línea de SUNARP.

Tabla 9 ¿El servicio en línea de SUNARP está disponible cuando lo necesita?

Recuento		¿El servicio en línea de SUNARP está disponible cuando lo necesita?					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Encuestado	USUARIOS	10	10	16	15	9	60
Total		10	10	16	15	9	60

Figura 7



De acuerdo con los resultados de la Tabla 9, se aprecia que una parte significativa de los usuarios considera que el servicio en línea de SUNARP no siempre se encuentra

disponible cuando lo necesitan. En ese sentido, 16 encuestados manifestaron que la disponibilidad del servicio ocurre “a veces”, mientras que 15 indicaron que “casi siempre” está disponible y 9 señalaron que “siempre” pueden acceder al servicio cuando lo requieren.

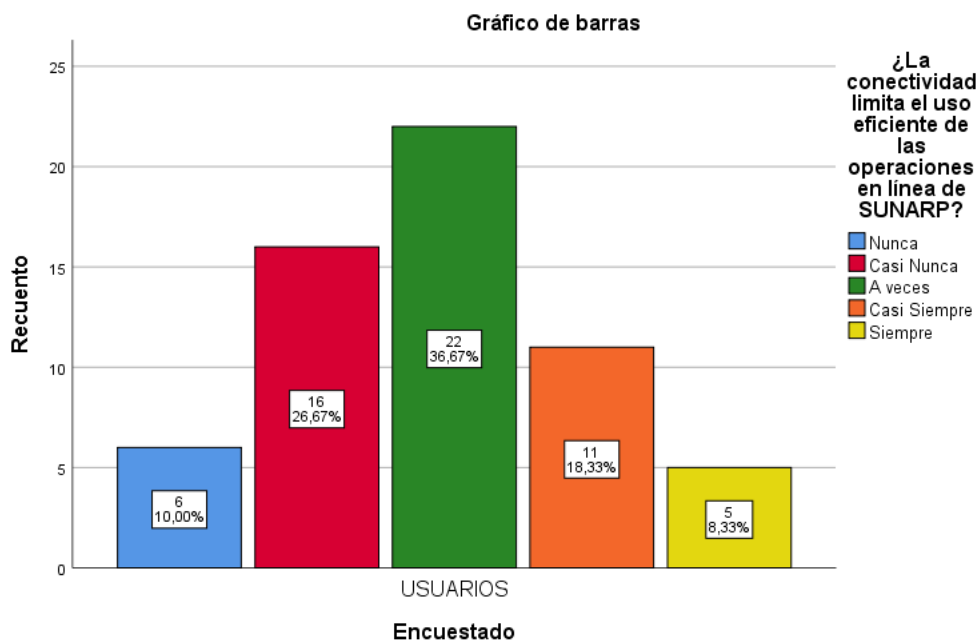
Por otro lado, un grupo de usuarios expresó una percepción menos favorable respecto a la disponibilidad del servicio, debido a que 10 respondieron “casi nunca” y otros 10 indicaron “nunca”. Estos resultados evidencian que, aunque existe una percepción moderadamente positiva sobre la disponibilidad de la plataforma virtual, aún persisten limitaciones que podrían afectar el acceso oportuno y continuo a los servicios en línea de SUNARP.

Tabla 10 ¿La conectividad limita el uso eficiente de las operaciones en línea de SUNARP?

Recuento

		¿La conectividad limita el uso eficiente de las operaciones en línea de SUNARP?					
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Encuestado	USUARIOS	6	16	22	11	5	60
Total		6	16	22	11	5	60

Figura 8



Según los resultados mostrados en la Tabla 10, se observa que una cantidad considerable de usuarios considera que la conectividad limita el uso eficiente de las operaciones en línea de SUNARP. En ese sentido, 22 encuestados manifestaron que esta limitación ocurre “a veces”, mientras que 11 indicaron que sucede “casi siempre” y 5 señalaron que “siempre” enfrentan problemas de conectividad durante el uso de la plataforma virtual.

Por otro lado, algunos usuarios perciben que la conectividad no representa una limitación frecuente, ya que 16 respondieron “casi nunca” y 6 indicaron “nunca”. Estos resultados permiten evidenciar que la conectividad constituye un factor que influye en la eficiencia de las operaciones en línea, pudiendo afectar el acceso y desarrollo adecuado de los trámites virtuales ofrecidos por SUNARP.

*Tabla 11 Variable dependiente: Derecho a la atención virtual diligente del usuario*

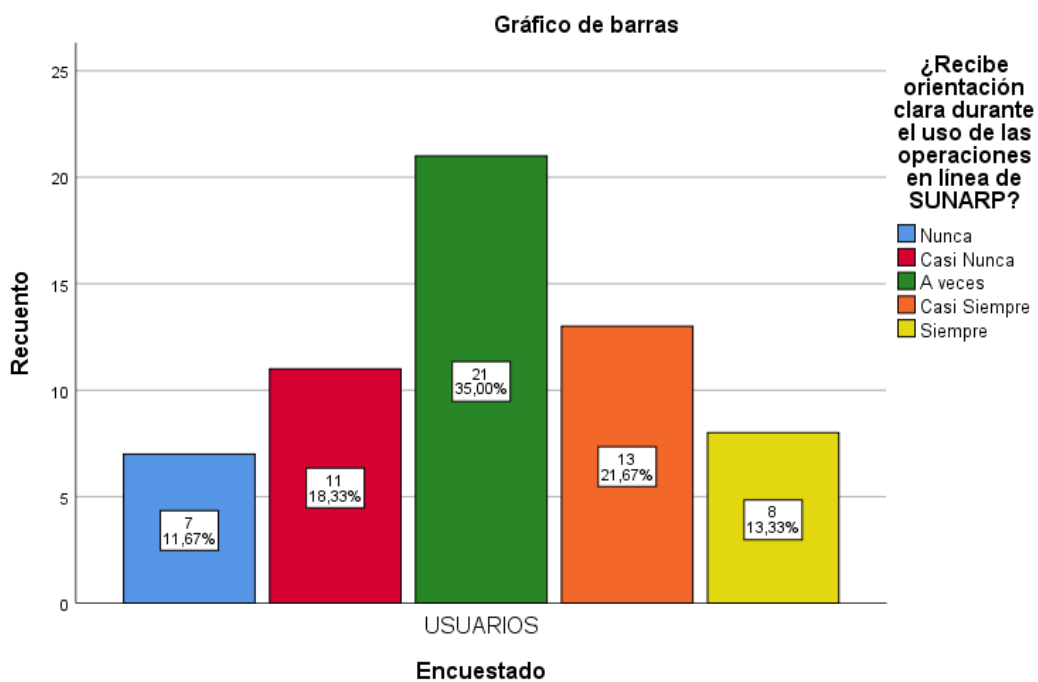
<b>Código</b>	<b>Ítem</b>
P9	¿Recibe orientación clara durante el uso de las operaciones en línea de SUNARP?
P10	¿La atención virtual de SUNARP presenta demoras al resolver consultas o trámites?
P11	¿SUNARP responde oportunamente a sus consultas realizadas por medios virtuales?
P12	¿La atención virtual cumple con los plazos establecidos?
P13	¿Los problemas planteados por vía virtual se resuelven con rapidez?
P14	¿La información brindada por la atención virtual es clara y comprensible?
P15	¿El personal brinda un trato adecuado en la atención virtual?
P16	¿Se siente satisfecho con la atención virtual brindada por SUNARP?

Tabla 12 ¿Recibe orientación clara durante el uso de las operaciones en línea de SUNARP?

Recuento

		¿Recibe orientación clara durante el uso de las operaciones en línea de SUNARP?					
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Encuestado	USUARIOS	7	11	21	13	8	60
Total		7	11	21	13	8	60

Figura 9



De acuerdo con los resultados de la Tabla 12, se observa que una parte importante de los usuarios considera que la orientación brindada durante el uso de las operaciones en línea de SUNARP es moderadamente clara. En ese sentido, 21 encuestados manifestaron que “a veces” reciben orientación clara, mientras que 13 señalaron que esto ocurre “casi siempre” y 8 indicaron que “siempre” cuentan con una adecuada orientación durante el desarrollo de sus trámites virtuales.

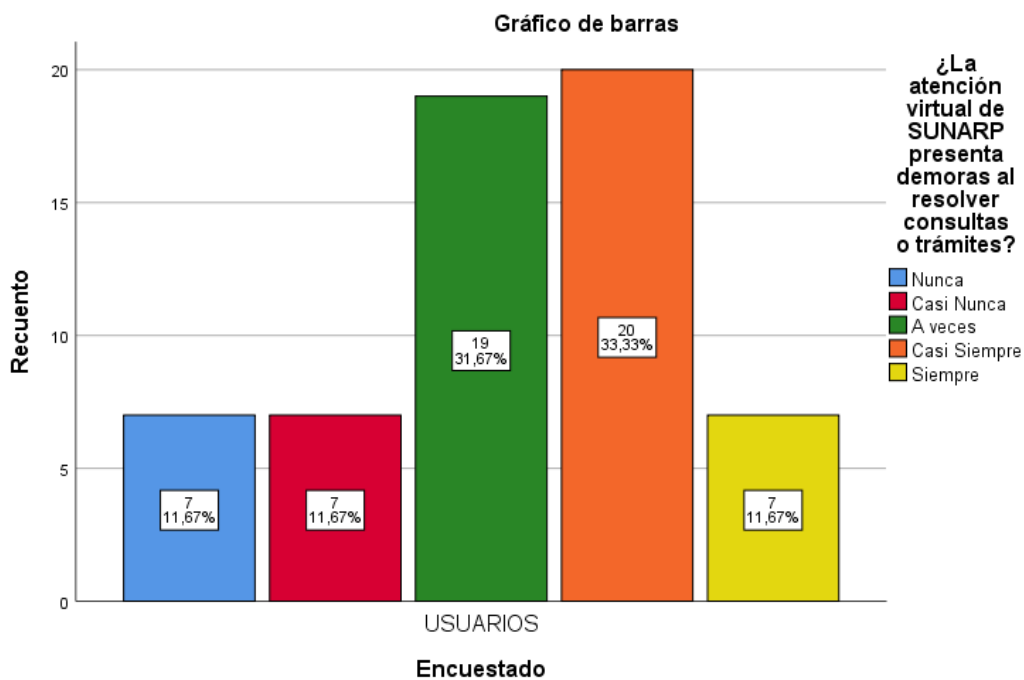
Por otro lado, un grupo menor de usuarios expresó una percepción menos favorable respecto a la claridad de la orientación recibida, debido a que 11 respondieron “casi nunca” y 7 indicaron “nunca”. Estos resultados evidencian que aún existen deficiencias en la orientación brindada a los usuarios en las operaciones en línea de

SUNARP, lo cual podría afectar la adecuada realización de los trámites virtuales y la satisfacción de los administrados.

Tabla 13 ¿La atención virtual de SUNARP presenta demoras al resolver consultas o trámites?

Recuento		¿La atención virtual de SUNARP presenta demoras al resolver consultas o trámites?					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Encuestado	USUARIOS	7	7	19	20	7	60
Total		7	7	19	20	7	60

Figura 10



Según los resultados presentados en la Tabla 13, se aprecia que una cantidad considerable de usuarios considera que la atención virtual de SUNARP presenta demoras al resolver consultas o trámites. En ese sentido, 19 encuestados manifestaron que estas demoras ocurren “a veces”, mientras que 20 señalaron que suceden “casi siempre” y 7 indicaron que “siempre” experimentan retrasos en la atención virtual.

Por otro lado, un menor número de usuarios percibe que las demoras ocurren con poca frecuencia, debido a que 7 respondieron “casi nunca” y otros 7 indicaron “nunca”. Estos resultados evidencian que la demora en la atención virtual constituye una dificultad

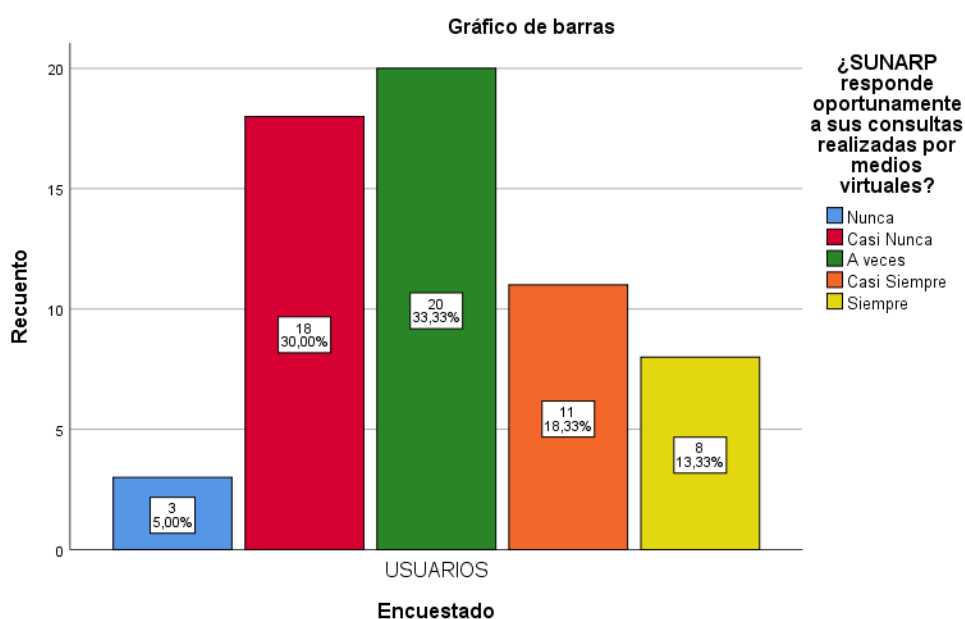
relevante en los servicios digitales de SUNARP, lo cual podría afectar la eficiencia, oportunidad y satisfacción de los usuarios respecto a los trámites realizados por medios virtuales.

Tabla 14 ¿SUNARP responde oportunamente a sus consultas realizadas por medios virtuales?

Recuento

		¿SUNARP responde oportunamente a sus consultas realizadas por medios virtuales?					
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Encuestado	USUARIOS	3	18	20	11	8	60
Total		3	18	20	11	8	60

Figura 11



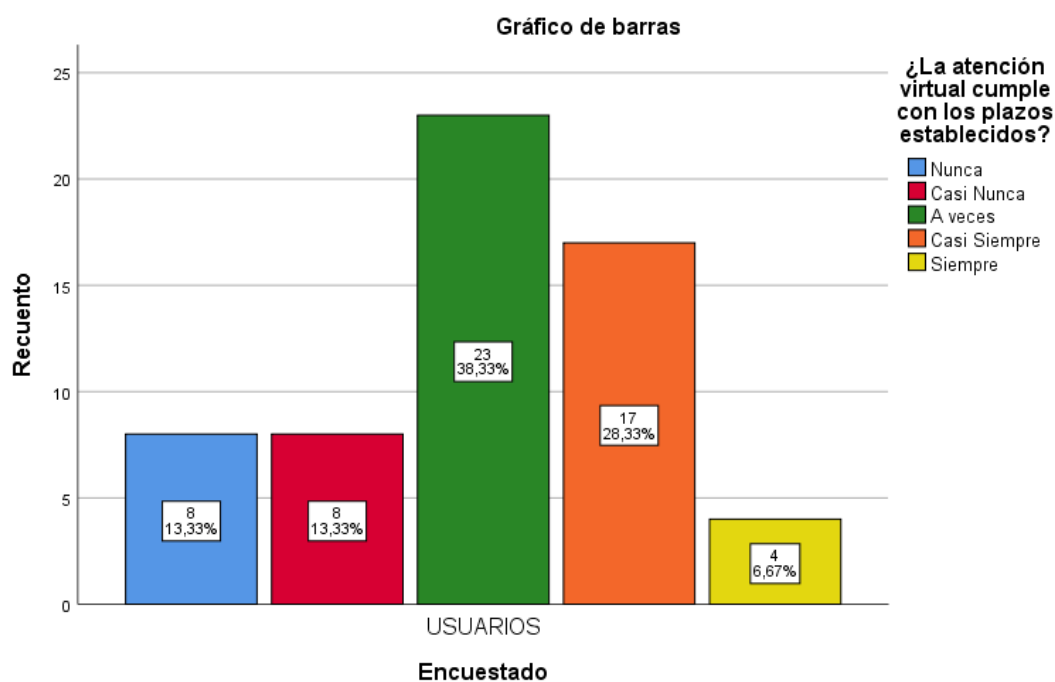
De acuerdo con los resultados de la Tabla 14, se observa que una parte importante de los usuarios considera que SUNARP responde de manera moderadamente oportuna a las consultas realizadas por medios virtuales. En ese sentido, 20 encuestados manifestaron que “a veces” reciben respuestas oportunas, mientras que 11 señalaron que esto ocurre “casi siempre” y 8 indicaron que “siempre” obtienen atención oportuna mediante los canales virtuales.

Por otro lado, un grupo considerable de usuarios expresó una percepción menos favorable respecto a la oportunidad de las respuestas brindadas, debido a que 18 respondieron “casi nunca” y 3 indicaron “nunca”. Estos resultados evidencian que aún existen deficiencias en la capacidad de respuesta virtual de SUNARP, lo cual podría afectar la eficiencia de la atención virtual y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 15 ¿La atención virtual cumple con los plazos establecidos?

Recuento		¿La atención virtual cumple con los plazos establecidos?					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Encuestado	USUARIOS	8	8	23	17	4	60
Total		8	8	23	17	4	60

Figura 12



Según los resultados mostrados en la Tabla 15, se aprecia que una parte importante de los usuarios considera que la atención virtual de SUNARP cumple con los plazos establecidos solo de manera moderada. En ese sentido, 23 encuestados manifestaron que “a veces” se cumplen los plazos de atención, mientras que 17 señalaron que esto ocurre

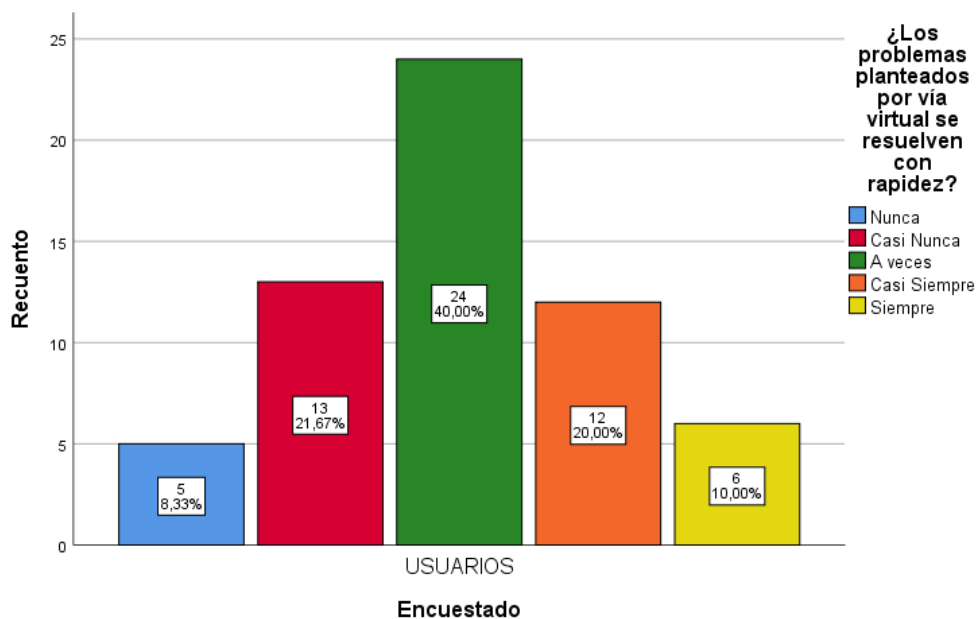
“casi siempre” y 4 indicaron que “siempre” reciben atención dentro de los tiempos previstos.

Por otro lado, un grupo de usuarios expresó una percepción menos favorable respecto al cumplimiento de los plazos, debido a que 8 respondieron “casi nunca” y otros 8 indicaron “nunca”. Estos resultados evidencian que aún existen dificultades relacionadas con la oportunidad de la atención virtual brindada por SUNARP, lo cual puede afectar la eficiencia del servicio y la confianza de los usuarios en los trámites realizados por medios digitales.

Tabla 16 ¿Los problemas planteados por vía virtual se resuelven con rapidez?

Recuento		¿Los problemas planteados por vía virtual se resuelven con rapidez?					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Encuestado	USUARIOS	5	13	24	12	6	60
Total		5	13	24	12	6	60

Figura 13



De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 16, se observa que una parte importante de los usuarios considera que los problemas planteados por vía virtual en SUNARP se resuelven con rapidez solo de manera moderada. En ese sentido, 24 encuestados manifestaron que “a veces” sus problemas son resueltos rápidamente, mientras que 12 señalaron que ello ocurre “casi siempre” y 6 indicaron que “siempre” reciben una solución rápida a sus consultas o inconvenientes.

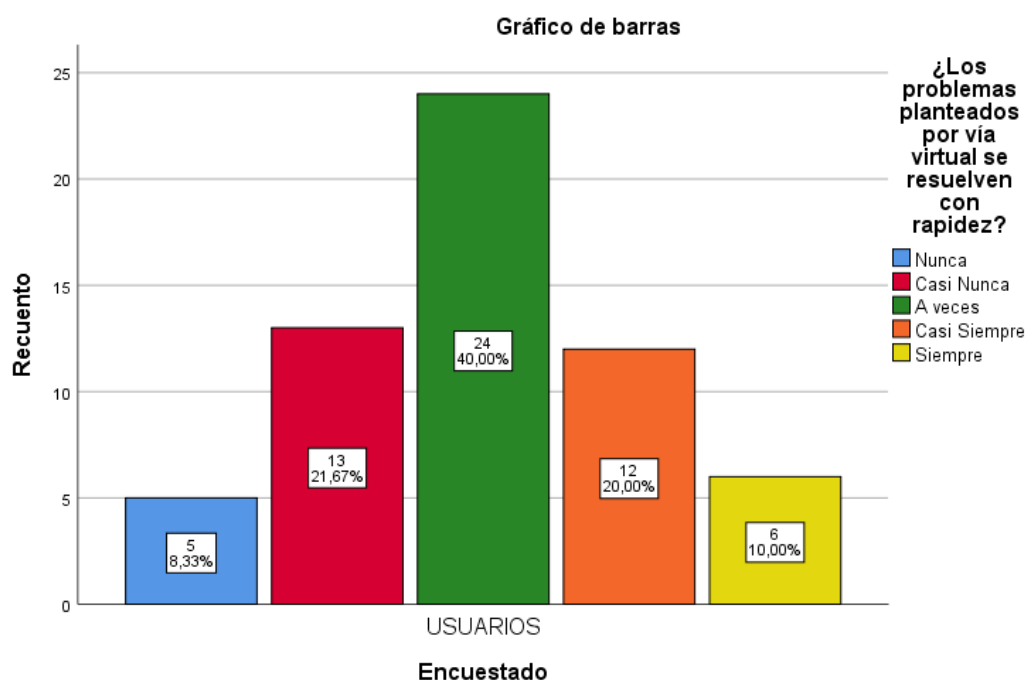
Por otro lado, un grupo de usuarios expresó una percepción menos favorable respecto a la rapidez en la resolución de problemas, debido a que 13 respondieron “casi nunca” y 5 indicaron “nunca”. Estos resultados evidencian que aún existen dificultades en la eficiencia de la atención virtual brindada por SUNARP, lo cual podría afectar la satisfacción y confianza de los usuarios en los servicios digitales ofrecidos por la entidad.

Tabla 17 ¿La información brindada por la atención virtual es clara y comprensible?

Recuento

		¿La información brindada por la atención virtual es clara y comprensible?					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Encuestado	USUARIOS	5	17	16	13	9	60
Total		5	17	16	13	9	60

Figura 14



Según los resultados mostrados en la Tabla 17, se aprecia que una parte importante de los usuarios considera que la información brindada por la atención virtual de SUNARP es clara y comprensible solo de manera moderada. En ese sentido, 16 encuestados manifestaron que “a veces” la información proporcionada resulta clara, mientras que 13 señalaron que esto ocurre “casi siempre” y 9 indicaron que “siempre” comprenden adecuadamente la información recibida mediante los canales virtuales.

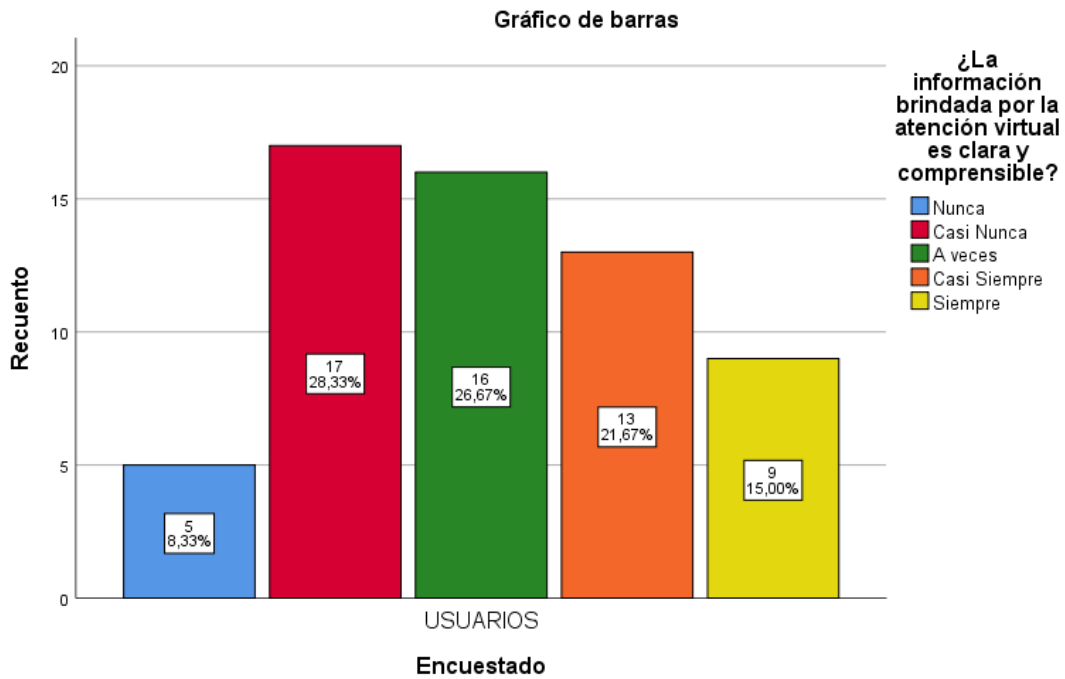
Por otro lado, un grupo considerable de usuarios expresó una percepción menos favorable respecto a la claridad de la información brindada, debido a que 17 respondieron “casi nunca” y 5 indicaron “nunca”. Estos resultados evidencian que aún existen dificultades en la comunicación e información proporcionada por la atención virtual de SUNARP, lo cual podría afectar la comprensión de los procedimientos y la satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido.

Tabla 18 ¿La información brindada por la atención virtual es clara y comprensible?

Recuento

		¿La información brindada por la atención virtual es clara y comprensible?					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Encuestado	USUARIOS	5	17	16	13	9	60
Total		5	17	16	13	9	60

Figura 15



De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 18, se observa que una parte importante de los usuarios considera que la información brindada por la atención virtual de SUNARP es clara y comprensible de manera moderada. En ese sentido, 16 encuestados manifestaron que “a veces” comprenden adecuadamente la información proporcionada, mientras que 13 señalaron que esto ocurre “casi siempre” y 9 indicaron que “siempre” reciben información clara a través de la atención virtual.

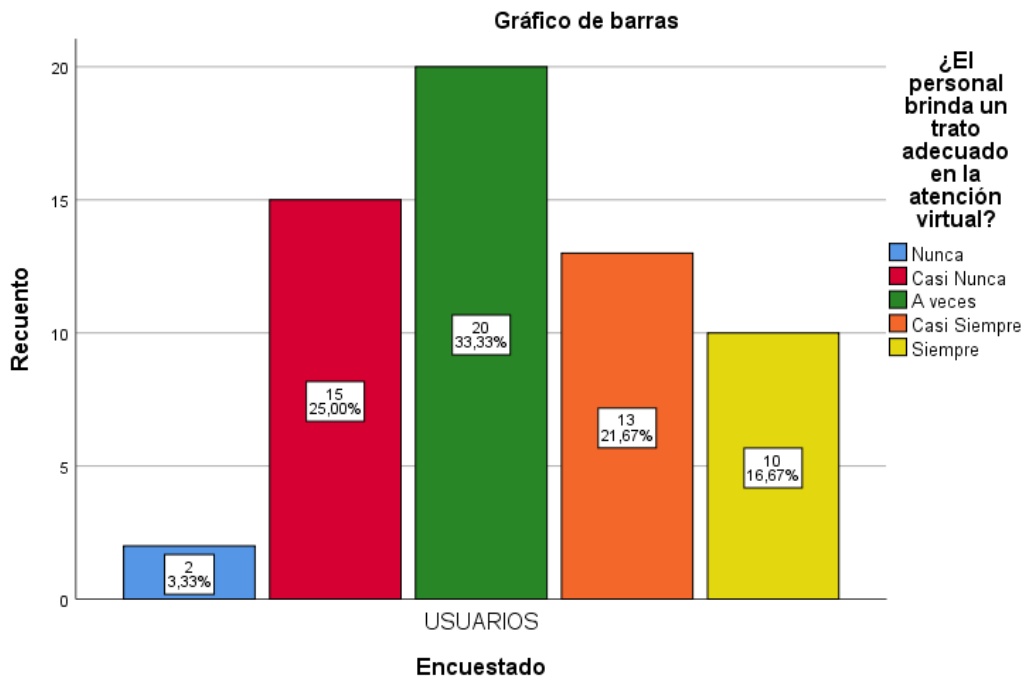
Por otro lado, un grupo considerable de usuarios expresó una percepción menos favorable respecto a la claridad y comprensión de la información brindada, debido a que 17 respondieron “casi nunca” y 5 indicaron “nunca”. Estos resultados evidencian que aún existen deficiencias en la comunicación y orientación proporcionada mediante los canales

virtuales de SUNARP, lo cual podría afectar la adecuada realización de los trámites y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 19 ¿El personal brinda un trato adecuado en la atención virtual?

Recuento		¿El personal brinda un trato adecuado en la atención virtual?					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Encuestado	USUARIOS	2	15	20	13	10	60
Total		2	15	20	13	10	60

Figura 16



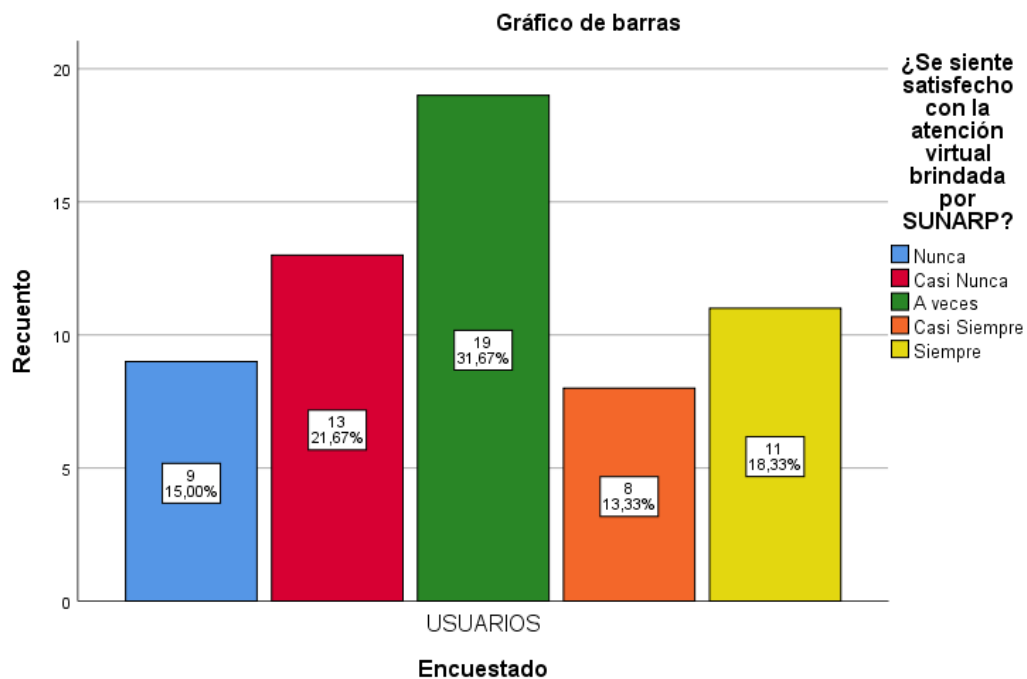
Según los resultados mostrados en la Tabla 19, se aprecia que una parte importante de los usuarios considera que el personal de SUNARP brinda un trato adecuado en la atención virtual de manera moderada. En ese sentido, 20 encuestados manifestaron que “a veces” reciben un trato adecuado, mientras que 13 señalaron que esto ocurre “casi siempre” y 10 indicaron que “siempre” perciben una atención cordial y apropiada por parte del personal.

Por otro lado, un grupo de usuarios expresó una percepción menos favorable respecto al trato recibido durante la atención virtual, debido a que 15 respondieron “casi nunca” y 2 indicaron “nunca”. Estos resultados evidencian que, aunque existe una valoración relativamente positiva sobre el trato brindado por el personal, aún persisten aspectos que podrían mejorarse para fortalecer la calidad de la atención virtual y la satisfacción de los usuarios de SUNARP.

Tabla 20 ¿Se siente satisfecho con la atención virtual brindada por SUNARP?

Recuento

		¿Se siente satisfecho con la atención virtual brindada por SUNARP?					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Encuestado	USUARIOS	9	13	19	8	11	60
Total		9	13	19	8	11	60



### 5.3. Contrastación de hipótesis

#### Correlaciones

			Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP	Derecho a la atención virtual diligente del usuario
Rho de Spearman	Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP	Coefficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Derecho a la atención virtual diligente del usuario	Coefficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

La prueba de correlación de Spearman evidencia que existe una relación positiva alta entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario, debido a que el coeficiente de correlación obtenido fue de  $Rho = 0,716$ . Esto significa que, mientras aumentan las limitaciones en las operaciones en línea, también se ve afectado el ejercicio adecuado del derecho a una atención virtual diligente.

Asimismo, el valor de significancia bilateral obtenido fue  $p = 0,000$ , siendo menor al nivel de significancia de 0,01 ( $p < 0,01$ ), por lo que la correlación encontrada es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, concluyéndose que existe una relación significativa entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la muestra analizada de 60 participantes.

Metodológicamente, el grado de correlación (0,716) puede interpretarse como una correlación positiva considerable o alta, lo cual indica que ambas variables presentan una asociación importante dentro del estudio.

#### **5.4. Contrastación de hipótesis general**

La hipótesis general planteó que existe una relación significativa entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024. Para verificar dicha hipótesis, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, debido a que las variables fueron analizadas mediante escala ordinal tipo Likert y el estudio presenta un enfoque cuantitativo de nivel correlacional.

Los resultados obtenidos evidenciaron un coeficiente de correlación de Spearman de 0,716, lo cual indica la existencia de una correlación positiva alta entre ambas variables. Asimismo, el nivel de significancia bilateral fue de 0,000, siendo menor al nivel de significancia establecido de 0,01 ( $p < 0,01$ ). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de investigación, concluyéndose que existe una relación significativa entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.

La relación encontrada permite inferir que las deficiencias tecnológicas y operativas presentes en las operaciones en línea, tales como fallas del sistema, lentitud, interrupciones, problemas de acceso y demoras en la atención virtual, afectan directamente la percepción de los usuarios respecto a la diligencia, oportunidad y calidad de la atención virtual brindada por la entidad registral. En ese sentido, mientras mayores sean las limitaciones en los servicios digitales de SUNARP, mayores serán las afectaciones al derecho de los usuarios a recibir una atención virtual eficiente, oportuna y adecuada.

#### **5.5. Contrastación de la primera hipótesis específica**

**Hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre las limitaciones tecnológicas de las operaciones en línea de SUNARP y la oportunidad de la atención virtual al usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.**

Los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados evidencian que una parte importante de los usuarios percibe fallas técnicas constantes en las operaciones en línea de SUNARP, tales como lentitud del sistema, interrupciones durante los trámites y dificultades de acceso a la plataforma virtual. Asimismo, los encuestados manifestaron que la atención virtual presenta demoras en la respuesta de consultas y en la resolución de trámites, afectando la oportunidad del servicio brindado.

En ese sentido, se observa que las limitaciones tecnológicas influyen directamente en la oportunidad de la atención virtual, debido a que las deficiencias del sistema generan retrasos en la atención de solicitudes, dificultades para realizar trámites oportunamente y una percepción negativa respecto de la capacidad de respuesta institucional. Ello coincide con lo desarrollado en las bases teóricas respecto al principio de eficiencia y celeridad administrativa, según el cual los servicios digitales deben garantizar respuestas oportunas y continuas al usuario.

Por tanto, los resultados permiten aceptar la primera hipótesis específica, concluyéndose que existe una relación significativa entre las limitaciones tecnológicas de las operaciones en línea de SUNARP y la oportunidad de la atención virtual al usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.

**Contrastación de la segunda hipótesis específica Hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre las limitaciones operativas de las operaciones en línea de SUNARP y la eficacia de la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.**

Los resultados del estudio muestran que los usuarios presentan dificultades relacionadas con los procedimientos internos de atención virtual, tales como falta de orientación adecuada, respuestas incompletas, ausencia de seguimiento de trámites y demora en la solución de problemas planteados mediante canales virtuales. Asimismo, se identificó que muchos usuarios consideran que la atención virtual no logra resolver eficazmente sus consultas o requerimientos registrales.

Estas deficiencias operativas afectan directamente la eficacia de la atención virtual diligente, debido a que el servicio digital no cumple plenamente con su finalidad de brindar soluciones concretas, claras y satisfactorias a los administrados. La eficacia

administrativa exige que los procedimientos virtuales permitan alcanzar resultados reales y útiles para el ciudadano, aspecto que no se cumple adecuadamente cuando existen deficiencias organizacionales y operativas dentro de la entidad.

En consecuencia, los resultados obtenidos permiten aceptar la segunda hipótesis específica, concluyéndose que existe una relación significativa entre las limitaciones operativas de las operaciones en línea de SUNARP y la eficacia de la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.

## **5.6. Discusión de resultados**

### **Discusión respecto al objetivo general**

**El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.**

Los resultados obtenidos evidenciaron que las deficiencias presentes en las plataformas virtuales de SUNARP afectan directamente la calidad, oportunidad y eficacia de la atención brindada a los usuarios registrales. Las fallas técnicas, la lentitud del sistema, las interrupciones durante los trámites y las dificultades de acceso generan una percepción negativa del servicio virtual y limitan el ejercicio adecuado del derecho del administrado a recibir atención diligente.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Evangelista Vitale (2020), quien concluyó que las operaciones en línea de SUNARP no satisfacen oportunamente las necesidades de los usuarios registrales, afectando la eficiencia del servicio digital y el derecho a una atención adecuada. Del mismo modo, los hallazgos guardan relación con lo sostenido por Martínez (2023), quien refiere que la digitalización de los servicios públicos no exime a la administración de cumplir con estándares de diligencia, eficacia y calidad equivalentes a la atención presencial.

Asimismo, los resultados permiten confirmar que la modernización digital de la administración pública no depende únicamente de la implementación tecnológica, sino también de la capacidad institucional para garantizar servicios eficientes y centrados en el ciudadano. En este sentido, las limitaciones detectadas en la Oficina Registral de Huanta evidencian que aún persisten dificultades estructurales y operativas que afectan la consolidación del gobierno digital y vulneran principios vinculados con la buena administración pública, tales como eficiencia, celeridad y servicio al ciudadano.

En consecuencia, la investigación demuestra que existe una relación significativa entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y la afectación del derecho a la atención virtual diligente del usuario, situación que compromete la confianza ciudadana en los servicios digitales del Estado y evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos tecnológicos y administrativos implementados por la entidad registral.

### **Discusión respecto al primer objetivo específico**

**El primer objetivo específico consistió en establecer la relación entre las limitaciones tecnológicas de las operaciones en línea de SUNARP y la oportunidad de la atención virtual al usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.**

Los resultados obtenidos evidenciaron que los usuarios perciben frecuentes fallas del sistema, lentitud de la plataforma y problemas de conectividad, los cuales generan retrasos en la atención virtual y dificultades para realizar trámites de manera oportuna.

Estos hallazgos guardan relación con lo desarrollado por Rojas (2022), quien sostiene que la eficacia de los servicios digitales se ve limitada cuando existen deficiencias tecnológicas e insuficiente interoperabilidad entre sistemas. Asimismo, coinciden con lo señalado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la cual reconoce que la insuficiente infraestructura tecnológica constituye uno de los principales obstáculos para el adecuado funcionamiento del gobierno digital.

De igual manera, los resultados corroboran lo establecido en las bases teóricas respecto al principio de celeridad administrativa, según el cual la administración pública

debe garantizar respuestas rápidas y oportunas mediante plataformas virtuales eficientes. Sin embargo, en el caso analizado, las limitaciones tecnológicas presentes en las operaciones en línea de SUNARP dificultan el cumplimiento de dicho principio, ocasionando demoras en la atención de consultas y trámites virtuales.

En ese sentido, se advierte que la existencia de plataformas digitales no garantiza por sí sola una atención oportuna, ya que resulta indispensable contar con sistemas estables, accesibles y funcionales que permitan atender adecuadamente las necesidades de los usuarios. Por ello, las limitaciones tecnológicas identificadas afectan directamente la oportunidad de la atención virtual y reducen la eficiencia del servicio público registral.

### **Discusión respecto al segundo objetivo específico**

**El segundo objetivo específico estuvo orientado a analizar la relación entre las limitaciones operativas de las operaciones en línea de SUNARP y la eficacia de la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.**

Los resultados mostraron que los usuarios perciben deficiencias relacionadas con la organización y gestión del servicio virtual, tales como falta de orientación adecuada, respuestas incompletas, demora en la solución de problemas y limitada capacidad de seguimiento de los trámites realizados en línea.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Paredes (2021), quien concluyó que la claridad de la información, la rapidez de respuesta y la capacidad de resolución influyen directamente en la satisfacción del usuario respecto a los servicios públicos digitales. Asimismo, los hallazgos guardan relación con lo expuesto por Luciano Parejo Alfonso (2014), quien sostiene que la modernización administrativa no solo implica incorporar tecnología, sino garantizar que los servicios respondan de manera efectiva a las necesidades de los ciudadanos.

Del mismo modo, los resultados permiten afirmar que las limitaciones operativas afectan la eficacia de la atención virtual diligente, debido a que el usuario no logra obtener soluciones concretas y satisfactorias mediante los canales digitales implementados por SUNARP. La eficacia administrativa exige que la atención virtual produzca resultados

reales y útiles para el administrado, aspecto que no se cumple plenamente cuando existen deficiencias organizacionales y ausencia de protocolos eficientes de atención.

En consecuencia, la investigación evidencia que las limitaciones operativas presentes en las operaciones en línea de SUNARP reducen la eficacia del servicio virtual y afectan el derecho del usuario a recibir una atención diligente, eficiente y orientada a resultados. Esta situación demuestra la necesidad de fortalecer la organización interna, la capacitación del personal y los mecanismos de seguimiento y soporte virtual dentro de la entidad registral.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSINES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. CONCLUSIONES**

Se determinó que existe una relación significativa entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024, debido a que las deficiencias presentes en las plataformas virtuales afectan la calidad, eficiencia y satisfacción del servicio brindado a los usuarios registrales.

Se estableció que las limitaciones tecnológicas de las operaciones en línea de SUNARP afectan directamente la oportunidad de la atención virtual, ya que las fallas del sistema, la lentitud de la plataforma y los problemas de conectividad generan retrasos en la atención de consultas y trámites, dificultando que los usuarios reciban respuestas oportunas y eficientes.

Se concluyó que las limitaciones operativas de las operaciones en línea de SUNARP influyen negativamente en la eficacia de la atención virtual diligente, debido a la existencia de deficiencias relacionadas con la orientación al usuario, la resolución de consultas, el seguimiento de trámites y la capacidad de respuesta institucional frente a incidencias presentadas en los servicios digitales.

Se evidenció que las limitaciones tecnológicas y operativas presentes en los servicios digitales de SUNARP afectan los principios de buena administración pública, especialmente los principios de eficiencia, celeridad y servicio al ciudadano, generando desconfianza e insatisfacción en los usuarios respecto a la atención virtual brindada por la entidad registral.

### **6.2. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la SUNARP fortalecer la infraestructura tecnológica de sus plataformas virtuales, implementando sistemas más estables, rápidos y seguros que

permitan garantizar la continuidad y eficiencia de las operaciones en línea ofrecidas a los usuarios registrales.

Se recomienda optimizar los mecanismos de atención virtual mediante la implementación de protocolos claros de respuesta y seguimiento de trámites, a fin de reducir demoras y garantizar una atención oportuna a los usuarios de la Oficina Registral de Huanta.

Se recomienda desarrollar programas permanentes de capacitación dirigidos al personal encargado de la atención virtual, con la finalidad de fortalecer sus competencias digitales y mejorar la calidad, eficacia y orientación del servicio brindado a los usuarios.

Se recomienda implementar canales de soporte y orientación virtual accesibles y eficientes, que permitan a los usuarios recibir información clara, asistencia inmediata y acompañamiento adecuado durante la realización de trámites en línea.

Se recomienda que la SUNARP fortalezca sus políticas de modernización y gobierno digital mediante evaluaciones periódicas de la satisfacción del usuario y del funcionamiento de las plataformas virtuales, con el propósito de identificar deficiencias y adoptar medidas correctivas orientadas a garantizar una atención virtual diligente y centrada en el ciudadano.

Se recomienda modificar la Resolución N°169-2023-SUNARP/SN el cual establece que a partir del 02 de noviembre de 2023 se presenten de manera exclusiva y obligatoria las partes y solicitudes notariales con actos inscribibles a través del Sistema de Intermediación Digital de la SUNARP (SID – SUNARP), el cual debe considerar que la presentación de los títulos se pueden hacer de manera presencial o virtual incluyendo de esta manera a sectores aledaños vulnerables y personas mayores quienes se resisten al avance tecnológico.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agurto Gómez, D. A. (2020). *Gobierno Electrónico: una herramienta para la mejora de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quijos, año 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador].
- Agurto Gómez, J. (2020). *Gobierno electrónico y calidad del servicio público en entidades administrativas*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR. (2022). *Guía para la atención ciudadana en canales digitales*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/7049141-guia-de-aplicacion-de-la-directiva-para-mejorar-la-atencion-al-ciudadano-en-las-entidades-de-la-administracion-publica>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020). *Lineamientos para la mejora de la calidad de los servicios públicos*. <https://www.gob.pe/servir>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020). *Lineamientos para la mejora de la calidad de los servicios públicos*. <https://www.gob.pe/servir>
- BID. (2020). *Guía de transformación digital del gobierno*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/guia-de-transformacion-digital-del-gobierno>
- Bobbio, N. (1986). *El futuro de la democracia*. Fondo de Cultura Económica. <https://www.fondodeculturaeconomica.com/el-futuro-de-la-democracia-9786071664471.html>
- Brewer-Carías, A. R. (2016). *Principios del procedimiento administrativo*. Fundación Editorial Jurídica Venezolana. <https://allanbrewercarias.com/principios-del-procedimiento-administrativo-2016>
- Cáceres, J. (2021). *Gobierno digital y servicios públicos: una mirada crítica desde el ciudadano*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cassagne, J. C. (2018). *Derecho administrativo* (T. I). Abeledo Perrot. <https://www.abeledoperrot.com>

Castells, M. (2001). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura* (Vol. 3). Siglo XXI. <https://sigloxxieditores.com.mx/la-era-de-la-informacion-economia-sociedad-y-cultura-9789682323379.html>

Congreso de la República del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú*. <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/206470-constitucion-politica-del-peru>

Congreso de la República del Perú. (2001). *Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292532-ley-n-27444>

Congreso de la República del Perú. (2019). *Ley N.º 31170 – Ley de Gobierno Digital*. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe>

Constitución Política del Perú. (1993). Diario Oficial El Peruano. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682678>

Díaz Nicho de Linares, M. A. (2022). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

Díaz, M. (2020). *Transformación digital en el sector público: Retos y oportunidades en América Latina*. Editorial Universitaria.

Domínguez, L. (2021). El derecho a una atención diligente en los servicios públicos digitales. *Revista Peruana de Derecho Administrativo*, 17(2), 85–104.

Dromi, J. R. (2015). *Derecho administrativo* (13a ed., 2 vols.). Ciudad Argentina. <https://www.ciudadargentina.com.ar/derecho-administrativo-2-tomos-13a-edicion> (página institucional) / <https://www.marcialpons.es/libros/derecho-administrativo/9789875073661/>

Evangelista Vitale, L. B. (2020). *Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario registral, oficina Huacho*

- (2020) [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
- Fernández Rodríguez, T. R. (2017). *La buena administración pública*. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). <https://www.inap.es/la-buena-administracion-publica> (página institucional del INAP)
- Flores, C. (2023). *Eficiencia de los servicios registrales virtuales en contextos regionales: el caso de Ayacucho*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.
- García de Enterría, E., & Fernández Rodríguez, T. R. (2011). *Curso de derecho administrativo* (13a ed.). Civitas. <https://www.civitas.es/curso-de-derecho-administrativo-9788447036035.html>
- Gob.pe. (s. f.). *Servicios en línea de SUNARP*. Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/sunarp-serviciosenlinea> Gobierno del Perú
- Gobierno del Perú. (2021). *Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano*. <https://www.gob.pe/plataforma-interoperabilidad>
- Gordillo, A. (2017). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas* (T. I). Fundación de Derecho Administrativo. <https://www.gordillo.com>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). México: McGraw-Hill Education.
- INDECOPI. (2020). *Manual del usuario: derechos en la atención virtual de servicios públicos*. <https://www.indecopi.gob.pe>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. (2022). *Encuesta Nacional de Hogares sobre condiciones de vida y pobreza*. <https://www.inei.gob.pe>

- Izquierdo Espinoza, L. (2020). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
- Jinesta Lobo, E. (2009). *Tratado de derecho administrativo. Tomo I: Parte general*. Editorial Jurídica Continental. <https://www.marcialpons.es/libros/tratado-de-derecho-administrativo-ti-parte-general/9789968561099/>
- Lévy, P. (2007). *Cibercultura: La cultura de la sociedad digital*. Anthropos Editorial. <https://www.anthropos.es/cibercultura-la-cultura-de-la-sociedad-digital>
- López, R. (2022). Limitaciones tecnológicas en la administración pública electrónica en Perú. *Revista Digital de Derecho y Tecnología*, 11(1), 45–67.
- Martínez López, R. (2023). *La atención virtual y el derecho a la buena administración en los servicios públicos digitales*. Universidad de Salamanca.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2020). *Derechos fundamentales en la era digital: Guía para servidores públicos*. <https://www.minjus.gob.pe>
- Ortega, S. & Vásquez, D. (2023). Atención ciudadana en línea y percepción del usuario: Estudio de caso en oficinas registrales de provincias. *Revista de Gestión Pública y Tecnología*, 9(3), 112–129.
- Paredes Chávez, M. (2021). *Transformación digital y percepción de calidad en los servicios públicos virtuales*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Parejo Alfonso, L. (2014). *Eficacia y administración: tres estudios*. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). <https://www.inap.es/eficacia-y-administracion-tres-estudios>
- Perú. (2018). *Decreto Legislativo N.º 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1691028-1>

- Perú. (2019). *Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS*. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1737423-1>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2008). *Decreto Supremo N.º 052-2008-PCM, Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/118970-052-2008-pcm>
- Rodríguez, A. (2021). Acceso a la justicia registral y digitalización: Un análisis normativo. *Revista Peruana de Derecho Registral*, 5(1), 33–51.
- Rodríguez-Arana, J. (2019). *Buena administración y derecho administrativo*. Editorial Reus.
- Rodríguez-Arana, J. (2019). *Derecho administrativo y buena administración*. Thomson Reuters Civitas. <https://www.thomsonreuters.es>
- Rojas Villacís, P. (2022). *Interoperabilidad y eficiencia de los servicios digitales en la administración pública*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Sunarp digitaliza servicios adicionales (2024). *Instituyen a nivel nacional el Centro digital de servicios “Clic Sunarp”* (Resolución N° 00015-2024-SUNARP/SN). <https://noticia.educacionenred.pe/2024/02/res-00015-2024-sunarp-sn-instituyen-nivel-nacional-centro-digital-servicios-clic-292383.html>  
[EDUCACIONENRED.PE](https://www.educacionenred.pe)
- SUNARP. (2023). *Memoria institucional 2022*. Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. <https://www.sunarp.gob.pe>
- SUNARP. (2024). *Portal de servicios en línea*. <https://www.sunarp.gob.pe/servicios-en-linea>

SUNARP. (2024, 14 octubre). *Sunarp más digital, cumple 30 años empoderando al ciudadano con 47 millones de títulos inscritos y proyección al 2050*. <https://www.gob.pe/institucion/sunarp/noticias/1039042-sunarp-mas-digital-cumple-30-anos-empoderando-al-ciudadano-con-47-millones-de-titulos-inscritos-y-proyeccion-al-2050> Gobierno del Perú

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. (2021). *Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de SUNARP*. Gobierno del Perú. <https://www.sunarp.gob.pe/pdf/transparencia/ROF-SUNARP.pdf>

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. (2024). *Resoluciones y directivas sobre servicios registrales digitales*. <https://www.gob.pe/sunarp>

## **ANEXOS**

**Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario registral de Huanta, 2024**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿De qué manera las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP afectan el derecho a la atención virtual diligente del usuario registral de Huanta en el año 2024?	Determinar la relación entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.	Existe una relación significativa entre las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024	<b>Variable Independiente</b> Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP.	<b>1. Tipo y nivel de la investigación.</b> <b>Tipo:</b> Básico <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Correlacional <b>2. Diseño de la investigación</b> no experimental - trasversal <b>Población y muestra:</b> <b>Población:</b> Usuarios registrales que realizan trámites en línea en la Oficina Registral de SUNARP Huanta durante el año 2024. <b>Muestra:</b> La muestra se conformará por 60 usuarios que realizaron sus trámites en línea en la oficina registral de la Sunarp Huanta.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> a. ¿Cómo se relacionan las limitaciones tecnológicas de las operaciones en línea de SUNARP con la oportunidad de la atención virtual al usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024?	<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b> Establecer la relación entre las limitaciones tecnológicas de las operaciones en línea de SUNARP y la oportunidad de la atención virtual al usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.  Analizar la relación entre las limitaciones operativas de las	a. Existe una relación significativa entre las limitaciones tecnológicas de las operaciones en línea de SUNARP y la oportunidad de la atención virtual al usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024. b. Existe una relación significativa entre las limitaciones operativas de las operaciones en línea de SUNARP y la eficacia de la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de	<b>Variable dependiente:</b> Derecho a la atención virtual diligente del usuario.	<b>3. Técnicas</b> Encuesta <b>Instrumentos</b> Cuestionario

<p>b. ¿De qué manera las limitaciones operativas de las operaciones en línea de SUNARP se relacionan con la eficacia de la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024?</p> <p>c.</p>	<p>operaciones en línea de SUNARP y la eficacia de la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024..</p>	<p>Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024</p>		
---	---	--	--	--

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO N° 01

Tema: Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral de Huanta – Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024

**Finalidad del estudio:**

Recoger información para una investigación académica de enfoque cuantitativo.

**Responder las siguientes preguntas con un “X”, según la respuesta que Ud. considere:**

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

VI: LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA DE SUNARP						
Item	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	¿El sistema en línea de SUNARP presenta fallas durante la realización de trámites?					
2	¿La plataforma virtual de SUNARP funciona de manera lenta al realizar operaciones en línea?					
3	¿El servicio en línea de SUNARP se interrumpe mientras realiza sus trámites?					
4	¿La plataforma en línea de SUNARP presenta problemas de compatibilidad con dispositivos o navegadores?					
5	¿Considera que los procedimientos en línea de SUNARP son complejos y difíciles de realizar?					
6	¿Tiene dificultades para acceder a la plataforma en línea de SUNARP?					
7	¿El servicio en línea de SUNARP está disponible cuando lo necesita?					

8	¿La conectividad limita el uso eficiente de las operaciones en línea de SUNARP?					
<b>SECCIÓN II: Variable Dependiente (VD): DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO</b>						
<b>Dimensión 1: Oportunidad en la atención virtual</b>						
<b>Item</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Recibe orientación clara durante el uso de las operaciones en línea de SUNARP?					
10	¿La atención virtual de SUNARP presenta demoras al resolver consultas o trámites?					
11	¿SUNARP responde oportunamente a sus consultas realizadas por medios virtuales?					
12	¿La atención virtual cumple con los plazos establecidos?					
13	¿Los problemas planteados por vía virtual se resuelven con rapidez?					
14	¿La información brindada por la atención virtual es clara y comprensible?					
15	¿El personal brinda un trato adecuado en la atención virtual?					
16	¿Se siente satisfecho con la atención virtual brindada por SUNARP?					



## Anexo 5: Validación

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Luego de haber revisado el cuestionario, resulta valiosa su opinión respecto a los siguientes rubros:

N°	RUBRO	50%	60%	70%	80%	90%	100%
01	¿En qué porcentaje estima usted que las preguntas formuladas guardan relación con los objetivos de la matriz de consistencia?						X
02	¿En qué porcentaje valora usted que las preguntas así redactadas coinciden con los indicadores de la matriz de consistencia?						x
03	¿En qué porcentaje estima usted que las preguntas así redactadas son de fácil entendimiento para el encuestado (entrevistado)?						X
04	¿En qué porcentaje valora usted que las preguntas así redactadas permiten obtener respuestas adecuadas del encuestado (entrevistado)?						X
05	¿En qué porcentaje estima usted que el cuestionario es suficiente para medir las variables de la matriz de consistencia						X

**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:** Ninguna Observación

FECHA DE VALIDACIÓN

15 de agosto 2025

VALIDADO POR

DR. RICHARD ALMONACID ZAMUDIO

## ANÁLISIS DE FIABILIDAD

### VI: Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	8

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
¿El sistema en línea de SUNARP presenta fallas durante la realización de trámites?	2,88	1,091	60
¿La plataforma virtual de SUNARP funciona de manera lenta al realizar operaciones en línea?	3,22	1,136	60
¿El servicio en línea de SUNARP se interrumpe mientras realiza sus trámites?	3,12	1,180	60
¿La plataforma en línea de SUNARP presenta problemas de compatibilidad con dispositivos o navegadores?	3,05	1,080	60
¿Considera que los procedimientos en línea de SUNARP son complejos y difíciles de realizar?	2,98	1,295	60
¿Tiene dificultades para acceder a la plataforma en línea de SUNARP?	2,95	1,126	60
¿El servicio en línea de SUNARP está disponible cuando lo necesita?	3,05	1,307	60
¿La conectividad limita el uso eficiente de las operaciones en línea de SUNARP?	2,88	1,091	60

## ANÁLISIS DE FIABILIDAD

### VD: Derecho a la atención virtual diligente del usuario

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	8

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
¿Recibe orientación clara durante el uso de las operaciones en línea de SUNARP?	3,07	1,191	60
¿La atención virtual de SUNARP presenta demoras al resolver consultas o trámites?	3,22	1,166	60
¿SUNARP responde oportunamente a sus consultas realizadas por medios virtuales?	3,05	1,111	60
¿La atención virtual cumple con los plazos establecidos?	3,02	1,112	60
¿Los problemas planteados por vía virtual se resuelven con rapidez?	3,02	1,081	60
¿La información brindada por la atención virtual es clara y comprensible?	3,07	1,205	60
¿El personal brinda un trato adecuado en la atención virtual?	3,23	1,110	60
¿Se siente satisfecho con la atención virtual brindada por SUNARP?	2,98	1,308	60



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DEL ASPIRANTE ROGER GEORGE  
ADAM QUISPE CERDAN**

En la ciudad de Ayacucho, siendo las 11:00 am del 28 de mayo de 2026, reunidos en el auditorio de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas – UNSCH. Richard Almonacid Zamudio (presidente). Iván Chumbe Carrera, Marlene León Palacios, Jenny Juana Barraza Torres y Katherine Irma Quispe Vargas (miembros), reunidos para examinar la tesis: Limitaciones de las operaciones en línea Sunarp y el Derecho a la atención virtual diligente del usuario en la oficina registral Huanta – Zona registral N° XIV sede Ayacucho, 2024. Acto seguido se procede a dar lectura a la Resolución Decanal N° 156 – 2026 – UNSCH – FDCP del 15 de mayo de 2026 y el artículo 25 del reglamento de grados y títulos. Acto seguido el presidente del jurado otorga el uso de la palabra al aspirante, luego de la sustentación se procede a realizar las preguntas y/o objeciones que el jurado considere pertinente, posteriormente se invita al aspirante a salir del auditorio, acto seguido el jurado procede a deliberar.

El jurado decidió APROBAR POR UNANIMIDAD con la nota de catorce (14). Concluye el acto académico con la firma del acta siendo las 13:10 pm.

Richard Almonacid Zamudio

Iván Chumbe Carrera

Marlene León Palacios

Katherine Irma Quispe Vargas

Jenny Juana Barraza Torres



**UNSCH**

**FACULTAD DE DERECHO  
Y CIENCIAS POLITICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
DERECHO**

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N° 08-2026-UNSCH-FDCP**

El que suscribe responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la UNSCH, en cumplimiento a la Resolución de Consejo Universitario N.º 039-2021-UNSCH-CU (16-03-2021) Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

<b>Autor</b>	<b>Bach. ROGER GEORGE ADAM QUISPE CERDAN</b>
<b>Para</b>	<b>Título profesional</b>
<b>Denominación de la tesis</b>	<b>Limitaciones de las operaciones en línea de Sunarp y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral Huanta - Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.</b>
<b>Evaluación de Originalidad</b>	<b>14%</b>
<b>Numero de trabajo</b>	<b>2979816988</b>
<b>Fecha</b>	<b>09 de junio 2026</b>

Amparo la presente en los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación de la UNSCH, es procedente otorgar la constancia de originalidad con deposito.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que crea por conveniente.

Ayacucho, 09 de junio de 2026

-----  
**Dr. RICHARD ALMONACID ZAMUDIO**

# Limitaciones de las operaciones en línea de Sunarp y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral Huanta - Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.

*por* Roger George Adam QUISPE CERDAN

---

**Fecha de entrega:** 09-jun-2026 10:34a. m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2979816988

**Nombre del archivo:** TESIS\_FINAL\_ROGER.docx (591.29K)

**Total de palabras:** 21988

**Total de caracteres:** 130073

# Limitaciones de las operaciones en línea de Sunarp y el derecho a la atención virtual diligente del usuario en la Oficina Registral Huanta - Zona Registral N.º XIV Sede Ayacucho, 2024.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="https://repositorio.unsch.edu.pe">repositorio.unsch.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://ve.scielo.org">ve.scielo.org</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.upsc.edu.pe">repositorio.upsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://cdn.www.gob.pe">cdn.www.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.unsaac.edu.pe">repositorio.unsaac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%

---

9

Edverd Nilton Arias Valenzuela, Fredi Gutiérrez Martínez, John Fredy Rojas Bujaico, Luis Enrique Pacheco Moscoso et al. "Modelo de Gobierno Digital: Un análisis comparativo de su impacto para creación de valor público en países en desarrollo", ACVENISPROH Académico, 2023

Publicación

<1 %

---

10

[secretariageneral.gov.co](https://secretariageneral.gov.co)

Fuente de Internet

<1 %

---

11

[repositorio.escuelamilitar.edu.pe](https://repositorio.escuelamilitar.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

---

12

[renati.sunedu.gob.pe](https://renati.sunedu.gob.pe)

Fuente de Internet

<1 %

---

13

Salas Palomino, Fiorella Stefany | Giles Magallanes, Rosa Cecilia. "Mejoras en la implementación del proceso de interoperabilidad en las entidades públicas", Pontificia Universidad Católica del Perú (Peru)

Publicación

<1 %

---

14

[repositorio.uwiener.edu.pe](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

---

15

Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

<1 %

---

- 16 Calsina Ponce, Angel Jogues. "El gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Universidad Nacional del Altiplano 2022 ", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)  
Publicación <1 %
- 
- 17 Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador  
Trabajo del estudiante <1 %
- 
- 18 Submitted to Universidad Nacional de Cajamarca  
Trabajo del estudiante <1 %
- 
- 19 Submitted to unjbg  
Trabajo del estudiante <1 %
- 
- 20 repositorio.undac.edu.pe  
Fuente de Internet <1 %
- 

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo