



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Impacto del servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad” en los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Maritza Ximena Ravello Diaz

ASESOR:

Dr. Heyner Yuliano Marquez Yauri

SECCIÓN:

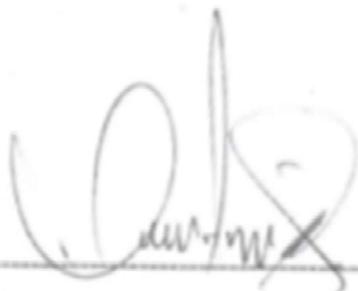
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Reforma y Modernización del Estado

PERÚ – 2019

PÁGINA DEL JURADO



Dr. RAZA URBINA SEGUNDO RODOLFO.
PRESIDENTE



Mg. PEREDA GUANILO VICTOR IVAN.
SECRETARIO



Dr. MÁRQUEZ YAURI HEYNER YULIANO.
VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico principalmente a mis padres....

Mis primeros maestros, a ellos por darme la vida, apoyo, consejos, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento eterno a Dios:

Sobre todas las cosas por haberme dado la vida

A mi asesor, Dr. Heyner Yuliano Márquez Yauri:

Por su invaluable orientación y su incondicional apoyo en la elaboración de la presente tesis.

A la Universidad César Vallejo:

Por albergarme en sus aulas hasta alcanzar nuestros objetivos, obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

A la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos:

Por permitirme aplicar los instrumentos de recolección de datos que permitieron hacer posible el presente trabajo de investigación.

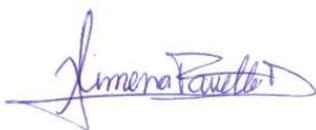
Declaración de autenticidad

Yo, Maritza Ximena Ravello Díaz, identificada con DNI N° 48506800, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado "Impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018." presentada para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro bajo juramento que:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 12 de diciembre del 2018.



Maritza Ximena Ravello Díaz

DNI 48506800

Presentación

Señores miembros del jurado;

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo para la presentación, aprobación y sustentación de Tesis, tengo el honor de presentar ante ustedes el presente trabajo de investigación titulado: "Impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018.". Por tanto, dejo a su acertado criterio la correspondiente evaluación de este trabajo de investigación, esperando que reúna los méritos suficientes para su oportuna aprobación.

Agradezco, de antemano la atención que se le brinde al presente trabajo.

Atentamente,

La autora

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	44
1.5 Justificación del estudio	44
1.6 Hipótesis	45
1.6.1 Hipótesis de investigación	45
1.6.2 Hipótesis nula	45
1.7 Objetivos	46
1.7.1 Objetivo general	46
1.7.2 Objetivos específicos	46
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	47
2.2 Variables, operacionalización	47
2.3 Población y muestra	49

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5 Métodos de análisis de datos	50
2.6 Aspectos éticos	51
III. RESULTADOS	52
IV. DISCUSIÓN	86
V. CONCLUSIONES	91
VI. RECOMENDACIONES	92
VII. REFERENCIAS	

ANEXOS

Anexo 1: Resolución N° 263-2018-SUNARP/SN

Anexo 2: Base de datos de Impacto del servicio gratuito denominado “Consulta de Propiedad”

Anexo 3: Matriz de validación de contenido del instrumento Impacto del servicio gratuito denominado “Consulta de Propiedad”

Anexo 4: Validación de constructo del instrumento Impacto del servicio gratuito denominado “Consulta de Propiedad” por expertos

Anexo 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones del Impacto del servicio gratuito denominado “Consulta de Propiedad”

Anexo 6: Tabla de validación de constructo de Impacto del servicio gratuito denominado “Consulta de Propiedad”

Anexo 7: Cuestionario de Impacto del servicio gratuito denominado “Consulta de Propiedad”

Anexo 8: Ficha técnica del instrumento Impacto del servicio gratuito denominado “Consulta de Propiedad”

Anexo 9: Constancia de investigación

Anexo 10: Matriz de consistencia

Anexo 11: Artículo Científico

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló con el objetivo general de conocer el impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. El tipo de estudio es el no experimental, el diseño es descriptivo - explicativo. La población está conformada por 310 usuarios, de la cual se consideró una muestra de 172 usuarios. Los métodos de investigación aplicados fueron el deductivo, inductivo y analítico. Se ha empleado como instrumento un cuestionario confiable en la medida que se obtuvo un coeficiente de alfa de cronbach de ,782 al procesarse la información a través del software de estadística para ciencias sociales (SPSS v. 23); y fue debidamente validado por expertos en gestión pública; la validez se confirmó con la fórmula estadística de Pearson al obtenerse para cada pregunta un coeficiente mayor a 0.21. Los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas.

Las conclusiones a las que se arriba son que el servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta positivamente y fuerte en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018, debido a que predomina el nivel Medio con un 73% determinado por 126 de los 172 usuarios encuestados. Asimismo la dimensión social del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta en un nivel medio en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018, debido a que un 64% de estos (110 usuarios) la han calificado en este nivel; mientras que la dimensión tecnológico del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta en un nivel medio en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018 debido a que un 57% de estos (98 usuarios) la han calificado en este nivel.

Entre las recomendaciones más importantes tenemos el utilizar herramientas tecnológicas existentes para incrementar los niveles de confianza y seguridad de la ciudadanía en el servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad", y así lograr formular y desarrollar mejoras continuas en el proceso de prestación de este servicio.

Palabras clave: Impacto, Servicio Gratuito, Consulta, Propiedad, Zona Registral

ABSTRACT

This research was developed with the general objective of knowing the impact of the free service called "Consulta de propiedad" in the users of the Registration Zone V - Sede Trujillo, in the year 2018. The type of study is non-experimental, the design is descriptive-explanatory. The population is made up of 310 users, of which a sample of 172 users was considered. The applied research methods were deductive, inductive and analytical. A reliable questionnaire has been used as an instrument in that a coefficient of cronbach alpha of ,782 was obtained when the information was processed through the social science statistics software (SPSS v. 23); and it was duly validated by experts in public management; the validity was confirmed with the statistical formula of Pearson when a coefficient greater than 0.21 was obtained for each question. The results are presented in tables and statistical figures. The conclusions that are above are that the free service called "Consulta de propiedad" positively and strongly impacts users of the Registration Zone V - Sede Trujillo, in 2018, because the average level predominates with 73% determined by 126 of the 172 users surveyed. Likewise, the social dimension of the free service called "Consulta de propiedad" impacts on an average level in the users of the Registration Zone V - Sede Trujillo, in the year 2018, due to the fact that 64% of these (110 users) have qualified it in this level; while the technological dimension of the free service called "Consulta de propiedad" impacts on an average level in the users of the Registration Zone V - Sede Trujillo, in the year 2018 because 57% of these (98 users) have qualified on this level. Among the most important recommendations we have to use existing technological tools to increase the levels of trust and security of citizens in the free service called "Consulta de propiedad", and thus achieve formulate and develop continuous improvements in the process of providing this service.

Keywords: Impact, Free Service, Consultation, Property, Registration Zone

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente, las tecnologías de información y comunicación vienen desarrollándose de manera muy rápida y esto produce un efecto en la vida diaria; también, generan un impacto en los aspectos económicos y sociales de las instituciones.

Estos progresos, hacen que la vida diaria de las personas sea más ligera y se pueda alcanzar progresivamente la eficacia y eficiencia en la evolución de los diversos tipos de procesos y procedimientos.

Castoldi (2002), afirma que: El gobierno electrónico (e-government) implica una mayor participación desde los administrados y para que ello sea posible, se debe garantizar una mayor democratización de la información. Estos objetivos no se cumplirían si sólo una pequeña porción de la población tuviera acceso a estas tecnologías, por lo que el éxito del gobierno electrónico está íntimamente asociado a las políticas nacionales que buscan asegurar el acceso a estas tecnologías a la mayor cantidad posible de ciudadanos, independiente de si viven en grandes ciudades o pequeños pueblos y de sus condiciones económicas y/o políticas. (p.6)

Una de las herramientas tecnológicas que se utiliza en la modernización del Estado es el Gobierno Electrónico; el cual, es un instrumento nuevo y moderno que involucra las actividades desarrolladas en las modernas tecnologías informáticas, sobre todo en la Internet, que el Estado efectúa para incrementar la eficiencia de la gestión pública, y así mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y darle al accionar del gobierno un enfoque más transparente.

En América Latina, aún no se ha generado un significativo avance en lo tecnológico en lo que respecta a las herramientas de Gobierno

Electrónico y de las Tecnologías de Información y Comunicación, en adelante, TIC's; en comparación con otros países de los continentes de Europa, Asia y de la parte de América del Norte, debiéndose incorporar a la utilización de estas nuevas tecnologías, para no quedar marginados en el ámbito internacional.

Los distintos sectores del gobierno se encuentran direccionándose a estas estrategias de integración, empleando sistemas automatizados, con la aplicación de directrices y políticas que promuevan su uso general y acceso; asimismo, fomentan la calidad de los servicios públicos, considerando la capacitación constante de los funcionarios públicos y de todos los involucrados en el uso de estas tecnologías.

Ocampo, F. (2004) menciona que el uso del Gobierno electrónico en Latinoamérica se aplica de manera estratégica frente a las variaciones de la evolución de la sociedad basada en el conocimiento para poder llegar a ser un gobierno el cual se pueda desarrollar con mayor eficacia, eficiencia y accesibilidad, y con un alto nivel de transparencia en su gestión de manera que se logre integrar al Estado con las empresas y con los ciudadanos.

Actualmente el Perú, cuenta con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, que fue presentado por la Presidencia del Consejo de Ministros, por intermedio de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI, el cual es el ente Rector del Sistema Nacional de Informática, este plan está enmarcado dentro del proceso dirigido a la "Modernización del Estado" y a la "Descentralización del Estado" que promueva la inclusión social; fomentando el avance y progreso del Gobierno Electrónico en nuestro país.

Este Plan nacional, se encuentra en concordancia con las Políticas Públicas en lo que se refiere a Gobierno Electrónico a la que hace referencia la Ley N° 29904, que incluye las Políticas de Modernización del Estado, como también el Plan Bicentenario que comprende a sus seis

ejes de desarrollo enmarcados en la eficiencia y descentralización, el desarrollo regional igualitario, en una economía con mayor competitividad, con oportunidades igualitarias y permitiendo el acceso a los diferentes servicios, con un sostenido aprovechamiento de los recursos naturales y con vigencia plena de los derechos fundamentales y de la dignidad de las personas. A su vez, se hace mención a la Agenda Digital 2.0, que comprende el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, el cual fue aprobado según Decreto Supremo N° 066-2011-PCM.

Una aplicación eficiente y correcta de las Tecnologías de la Información y Comunicación son fundamentales para una adecuada generación de políticas de gobernabilidad que sea democrática, con transparencia y con una evolución equitativa y sostenible.

Mediante el Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que fue publicado el 10 de julio del 2013, fue aprobada la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, y también otras normas que tienen relación directa con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, entre estas tenemos:

- El Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016, aprobado por R.M. N° 048-2013-PCM, del 21.02.13.
- Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; la que fue aprobado según Resolución Ministerial N° 125-2013- PCM del 16.05.13.
- Modificaciones al Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; aprobado por Decreto Supremo 070- 2013-PCM del 13.06.13.
- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658.

El concepto de gobierno electrónico se va robusteciendo y adquiriendo importancia, debido a que los países se encuentran por el camino del desarrollo. Se debe de aprovechar estratégicamente el uso de la TIC's,

para así poder obtener las ventajas que trae consigo el gobierno electrónico, tales como eficiencia, ahorro, mejor y más completa información; y la obtención de nuevos servicios.

En lo que respecta al nivel de Gobierno central, los adelantos más sobresalientes se encuentran en:

- La RENIEC, con su proceso del DNI electrónico, que ha permitido disminuir los tiempos de espera correspondiente a la emisión y a la entrega del Documento Nacional de Identidad (DNI).
- La SUNAT, con sus procedimientos de los portales tributarios que han logrado incrementar la capacidad de recaudación, así como un mejor control.
- El Ministerio de Economía y Finanzas, con su desarrollo del portal de transparencia, el monitoreo de las utilidades de compras estatales, los procesos del registro de proyectos y las aplicaciones del procedimiento del Sistema de Administración Financiera - SIAF.

Por su parte, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), es un organismo desconcentrado del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.

Esta institución, ha tenido un gran avance en lo referente a plataformas virtuales al servicio del ciudadano; ya que, como institución que brinda seguridad jurídica respecto a los actos y derechos inscritos en los registros, se encuentra comprometida a llegar a todos los ciudadanos, para que a través de sus servicios registrales generen su propio desarrollo económico, social y cultural.

Ahora bien, la SUNARP, en el marco de la política de modernización de la gestión pública, el cual tiene como objetivo, que las entidades públicas generen un impacto positivo en el bienestar del ciudadano y colaboren al desarrollo del país mediante el proceso de modernización, y que a su vez tiene como eje transversal el gobierno electrónico, el cual tiene entre sus campos de acción: la simplificación de trámites; como institución encargada de brindar la publicidad de los actos y contratos que se encuentran en los registros que conforman su sistema, ha creado nuevos modelos de relacionamiento entre la institución y los usuarios (ciudadanos) utilizando las tecnologías de información para simplificar, reducir costos y transparentar los procedimientos.

Es así que en la actualidad cuenta con diversos servicios en línea, que se brindan a través de su plataforma virtual, y se encuentran divididos en tres grupos siendo estos: las herramientas registrales, compuesta por el servicio de calculadora registral; los formularios en línea, en el cual encontramos los formularios de inmatriculación vehicular, la solicitud electrónica de rectificación por error material y la reserva de denominación o razón social; los servicios, el cual está compuesto por el servicio de alerta registral, el sistema de intermediación digital (SID SUNARP) y el servicio de publicidad registral en línea (SPRL); y finalmente por las consultas gratuitas, en donde podemos encontrar a la consulta vehicular, la consulta de estado de títulos, la consulta de solicitud en línea, la consulta de verificadores, la consulta de certificados registrales, la consulta del directorio nacional de personas jurídicas, la consulta de reserva de dominio o razón social y la consulta de propiedad. Habiendo sido esta última, implementada en el mes de octubre del 2018. Todos estos servicios en línea se vienen desarrollando para poder lograr un mayor acercamiento del servicio público registral a la comunidad, por lo cual este trabajo de investigación busca conocer el impacto del último servicio implementado, denominado “Consulta de Propiedad” en los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo.

1.2. Trabajos previos

Arguedas, I. & Piedra, J. (2014) realizaron la investigación denominada: “La nueva perspectiva registral de la propiedad inmueble, a partir del Sistema de Información del Registro Inmobiliario (SIRI). Un estudio con base en las declaraciones del Foro Catastro 2014 y del Foro Especial Interregional de Naciones Unidas (Declaración de Aguascalientes).”, en la cual hacen mención a la realidad de Costa Rica, en donde se han ido generando diversos avances respecto a la integración de las nuevas tecnologías para la modernización del sector público; es así que se han ido desarrollando las aplicaciones de gobierno electrónico que posibilitan el avance y progreso de los procesos administrativos, que ayudan no solo a que el ciudadano pueda acceder a la información, sino que también se fomenta el progreso y la coordinación de las diferentes entidades que no necesitan acceder a medios físicos para poder conseguir una información determinada. El sistema que evaluaron fue el SIRI (Sistema de Información del Registro Inmobiliario), el cual busca que los derechos de la propiedad inmueble mejoren su seguridad jurídica, que se encuentren protegidos y brindar seguridad jurídica a las instituciones inmobiliarias.

Jordan, K. (2018) en su tesis “Impacto del Plan de Desarrollo Alternativo Integral y Sostenible en los cocaleros del Valle del Río Apurímac, Ene y Mantaro – 2010 – 2012”, utilizó el enfoque cualitativo para su investigación; como objeto de estudio, tuvo una población de 620,294 habitantes y utilizó la revisión documental y la entrevista como técnicas de recolección de datos; para la entrevista, eligió a representantes cocaleros de los departamentos de Ayacucho y Junín. El autor llegó a la conclusión de que el Plan de Desarrollo Alternativo y Sostenible no tuvo el impacto anhelado en la población del VRAEM por distintos motivos como los siguientes: eliminación obligatoria de los cultivos no legales, la complicada geografía de la zona que no permite un dominio por parte del Estado; las apropiadas condiciones del ambiente y terreno que benefician al cultivo de la coca; la extrema pobreza y la ausencia de apoyo del gobierno, también una escasa infraestructura; el

desplazamiento de los habitantes de la región alta de la sierra en busca de una oportunidad laboral; todo esto junto a la poca e improductiva práctica de estrategias antidrogas. Sin embargo, El Programa de Desarrollo Alternativo Integral y Sostenible generó un impacto positivo en el ámbito social, debido a que el Gobierno fomentó la instauración de asociaciones y organizaciones de productores, los cuales realizan el mayor empeño de cooperación, pero aún se necesita mayor compromiso y soporte para los proyectos de pre inversión, así como métodos para incrementar la calidad de los productos alternos con el uso de la tecnología, y generar programas de financiamiento para obtener un desarrollo sostenible.

Crisóstomo, K (2017) en su tesis denominada: “La publicidad registral y la adquisición del derecho de propiedad predial en la Sunarp. Zona XIV Ayacucho, 2017.” Tuvo como fin fijar el vínculo existente entre la publicidad registral y la adquisición del derecho de propiedad en la Zona Registral N° XIV – Ayacucho; para lo cual desarrollo una investigación básica, con un diseño del tipo descriptivo-correlacional. Para la población, se consideró a 140 usuarios de la institución, eligiendo a los que realizaron la inscripción de sus inmuebles en el periodo 2017, su muestra estuvo constituida por 102 usuarios, utilizando e muestreo aleatorio simple para la selección de la misma. En lo que respecta a técnicas de recolección de datos, empleó la encuesta; finalmente para poder fijar la relación entre las variables, utilizó la prueba de Rho de Spearman y llegó a la conclusión de que existía una relación significativa entre ellas. Es así que hace mención y concluye que si la publicidad registral es precisa y eficiente, y se logra transmitir en los medios masivos de comunicación, se podrá impedir la estafa y se conseguirá el registro de los predios dentro de lo previsto en la ley y garantizará la las transacciones comerciales; es así que la institución encargada de garantizar que no se realice un fraude es la entidad registradora.

Tarrillo, D. (2013), en su tesis denominada: “Publicidad Registral y Derecho a la Intimidad.”, tuvo como objetivo principal comprender y fijar

los límites del derecho a la intimidad y de la publicidad registral, debido a que menciona que existe una frágil regulación de estos aspectos que deben proteger el derecho fundamental de la intimidad. Para esta investigación, utilizó el enfoque cualitativo y utilizó como técnica de recolección de datos el análisis documental, para lo cual analizó los documentos de publicidad registral. Finalmente, arribó a la conclusión que para poder tener acceso al registro no es necesario demostrar un interés legítimo, debido a que esta información es de carácter público, sin embargo, se puede ver limitado si este vulnera el derecho a la intimidad, como por ejemplo el caso de un divorcio por causal de adulterio, para lo cual en estos casos se debe exponer el motivo para acceder a la información y tendrá que ser evaluado por la persona encargada del archivo para decidir si se puede o no acceder a dicha información.

Juárez, F. (2018) en su tesis titulada: “La planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017.” Tuvo como propósito, detallar la apreciación acerca del plan estratégico de tecnologías de la información de la superintendencia nacional de los registros públicos, enfocándose en la sede central. Para dicha investigación, utilizó la investigación aplicada, y el método analítico-sintético, a su vez el enfoque fue del tipo cuantitativo y el diseño usado fue el no experimental transversal. Tomó como población a 30 colaboradores no ejecutivos de la Oficina General de Tecnologías de la Información de la Sunarp; y la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. Finalmente, arribó a la conclusión que para un 33.3% de colaboradores la planeación estratégica de tecnologías de la información es mala, para un 53.3% de colaboradores es regular y para un 13.3% de estos es buena; por ende, se propuso la recomendación de mejorar la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia nacional de los registros públicos para que así la entidad pueda alcanzar mejores resultados.

Peñaloza, D. (2016), en su tesis denominada “Factores que limitan el uso de los servicios en línea del gobierno electrónico local de Magdalena del Mar – año 2016”, tuvo como finalidad concluir que factor era el que predominaba en la limitación del uso de los servicios en línea del gobierno electrónico de la institución materia de estudio. Para lo cual, se empleó un enfoque cuantitativo, del tipo descriptivo explicativo con un diseño no experimental, y un corte transversal; la muestra empleada fue compuesta por 379 ciudadanos a los cuales se les aplicó una encuesta, en la cual pudo determinar los factores que se encuentran generando una complicación en los servicios en línea de la entidad, a que estos puedan llegar a todos los ciudadanos y que este servicio no se encuentre alcanzando un nivel de presencia en la internet, por ende, no se brinda una correcta atención a los ciudadanos debido a que no existe una transparencia en las actividades que desarrolla dicha entidad y no se colabora al desarrollo del país por la falta de difusión y capacitación en la utilización de los mismos. Finalmente, probó que el factor que predomina fue el institucional y se arribó a la conclusión de que este factor se encuentra con fallas, por lo tanto, es necesario realizar mejoras.

1.3. Teorías relacionadas al tema

LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO

Definición y características

Para Vara-Horna (2007), la evaluación del impacto se encarga de medir las variaciones en el confort de las personas, estos pueden ser provocados por un programa o por una política específica. A su vez, la evaluación de impacto tiene como objetivo proporcionar información y colaborar a mejorar la eficacia de los programas; es decir, es un instrumento que emplean los encargados de la formulación de políticas y que permite que las personas puedan pedir cuentas sobre los resultados de las políticas o programas.

La evaluación del impacto tiene una relación con el estudio causal de la participación de programas y sus consecuencias (positivas, negativas, directas, indirectas) en el mejoramiento de la calidad de vida.

A continuación, se muestra una tabla con las definiciones más relevantes acerca de la evaluación de impacto:

Autores	Año	Definición
Mateu, P. & Vilca, J.	2004	Toda evaluación de impacto de un programa social tiene como objetivo determinar cuál es la mejora que perciben los individuos que participan de dicho programa. Esta mejora puede ser medida a través de variables de interés como pueden ser ingresos, empleo, reducción de la desnutrición, etc. Para ello, se requiere contar con un grupo de beneficiarios y controles que permitan comparar la situación de haber participado del programa con la de no haberlo hecho. (p. 53).
Abdala, E.	2004	Bajo la denominación de evaluación de impacto se entiende el proceso evaluatorio orientado a medir los resultados de las intervenciones, en cantidad, calidad y extensión según las reglas pre-establecidas. La evaluación de impacto abarca todos los efectos secundarios a la planeación y a la ejecución: específicos y globales; buscados (según los objetivos) o no; positivos, negativos o neutros; directos o indirectos (la puesta en marcha del programa puede generar por sí misma efectos sobre los directamente involucrados, hasta la sociedad toda). (Pág. 28-29).
Boothroyd, P.	1998	“...la medición de impacto se orienta a los efectos no esperados y los beneficios indirectos, o lo que los economistas denominan externalidades”. (Traducción propia)
Apocada, P.	1999	“... la evaluación de los efectos producidos por un programa o intervención. Es decir, aquellos cambios habidos debidos a la citada intervención”. (Pág. 363).
Anguera, T.	1989	“... la actividad encaminada a identificar, predecir, interpretar, comunicar y prevenir el impacto de un programa, proyecto, plan o acción y desemboca en la valoración de los efectos finales de una cadena de ellos que se inicia como una causa, que es precisamente la intervención o implementación de un programa”. (Pág. 26).
De Miguel, M.	1997	“Este tipo de comparación se conoce como <i>effectiveness</i> -traducido unas veces por efectividad y otras por eficacia-, consideramos más oportuno la

		utilización de "desarrollo" ya que este concepto define mejor los logros o resultados a largo plazo (<i>outcomes</i>), especialmente cuando estos resultados pretenden evaluar cambios en los valores sociales". (Pág. 163).
Baker, J.	2000	"...la evaluación de impacto tiene el objeto de determinar en forma más general si el programa produjo los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones y si estos son atribuibles a la intervención del programa. Las evaluaciones de impacto también permiten examinar consecuencias no previstas en los beneficiarios, ya sean positivas o negativas". (Pág. 1).
GAO	1998	"La evaluación de impacto es una forma de evaluación de resultados que mide el efecto neto de un programa al comparar los resultados del programa con una estimación de qué habría pasado en caso de la ausencia del programa. Esta forma de evaluación es empleada cuando los factores externos son considerados como influyentes en los resultados del programa, de esta manera aislar la contribución del programa al logro de objetivos". (Pág. 5) (Traducción propia)
CONPES	2002	"...identifica de manera sistemática los efectos (positivos o negativos, esperados o no) sobre los hogares e instituciones, generados por un programa de desarrollo social. Se distingue de las evaluaciones de procesos, gestión y resultados, al determinar la causalidad entre la intervención y sus efectos observados. Así, permite entender la magnitud de los cambios generados por dicha acción sobre el bienestar y en especial sobre la reducción de la pobreza. Concretamente, apuntan a retroalimentar y a mejorar la efectividad de los programas sociales, comparándolos con intervenciones alternativas." (Pág. 4)
Mohr, L.	1995	"Es un medio para determinar la extensión hasta la cual un conjunto de actividades afecta el estado de algunos objetivos y examina por qué los efectos fueron mínimos o grandes" (Traducción propia).
Ezemenari, K.; Rudqvist, A.; Subbarao	1999	Una evaluación de impacto mide la extensión hasta la cual un programa ha causado cambios deseados en el público esperado: se refiere al impacto neto de una intervención sobre las familias e instituciones, atribuible únicamente a la intervención. Por tanto, la evaluación de impacto consiste en medir los resultados y el cambio de desarrollo de corto y largo plazo resultantes de una intervención. (Pág. 65) (Traducción propia).
Sandoval, J.M. & Richard, M.P	2003	La evaluación de impacto mide los cambios en el bienestar de los individuos que pueden ser atribuidos a un programa o a una política específica y sus objetivos son proveer información y ayudar a mejorar su eficacia. En este sentido, es una herramienta que utilizan los encargados de tomar decisiones en la formulación de políticas, y que hacen posible que el público pueda exigir cuentas sobre los resultados de los programas. (Pág. 7)
Regalia, F.	1999	"La evaluación de impacto es una herramienta indispensable para medir si un programa está logrando sus objetivos, cuánto ha cambiado la situación de los beneficiarios como resultado del programa y cómo hubiera sido la situación si el programa no se hubiese desarrollado". (Traducción propia).
Blomquist, J.	2003	La evaluación de impacto es la identificación sistemática de los efectos sobre los individuos, hogares e instituciones atribuidos a un programa o proyecto.
Verstraete, L.	1993	La Evaluación de Impacto tiene por objeto determinar si un proyecto ha producido los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones y si estos efectos son atribuibles a la intervención. Las evaluaciones de impacto, por lo general, también permiten examinar consecuencias no previstas en los beneficiarios, ya sean positivas o negativas.
Castro, G. & Cháves, P.	1994	La evaluación de impacto de un proyecto social es un proceso de identificación, análisis y explicación de los cambios o modificaciones que, en función de un problema social, se hayan producido en las condiciones sociales de la población-objetivo y en su contexto, como consecuencia de la aplicación del proyecto que se evalúa.
Vela, R.	2003	Esta propuesta de evaluación, aunque mantiene la lógica de comparación entre situación inicial y situación final, se caracteriza por su intención en superar el enfoque uncausal de explicación de los cambios producidos y distinguir entre lo que el proyecto se propuso hacer y lo que realmente ocurrió.

Fuente: La evaluación de impacto de los programas sociales. Fundamentos teóricos y metodológicos y aplicación al caso peruano. (Vara-Horna, 2007).

De acuerdo con la tabla mostrada anteriormente, la evaluación del impacto puede comprenderse como pieza del proceso de evaluación de este, en el cual se reconoce, se entiende y se describen las modificaciones en las variables y factores producidos en las políticas o programas. La evaluación del impacto examina todo lo correspondiente al planeamiento, a la realización y actuación de un proyecto, bien estos sean globales o más específicos. Lo que se analiza puede estar asociado a los objetivos del proyecto o a cualquier otro factor que se encuentre inmerso en la realización del proyecto.

Poder identificar el impacto de un programa es dificultoso, debido a que se debe de identificar qué hubiese pasado si el proyecto no hubiese existido, para poder conocer que es lo que realmente cambia y en qué medida; además, se debe determinar qué cambios se realizaron e influyeron en las personas como resultado de la realización y actuación del proyecto. En síntesis, el impacto es proporción de cambio de un factor en un periodo de tiempo determinado, comparando dos escenarios: sin el proyecto y con el proyecto.

Pertinencia de la evaluación del impacto

Según, Vara-Horna (2007), cuando se realiza la evaluación del impacto, los datos obtenidos apoyan a la toma de decisiones sobre la necesidad de profundizar, cambiar o descartar cierto programa, proyecto o política; además, ayudan a la mejora de la eficacia de los mismos, debido a que abordan las preguntas tales como: ¿El proyecto cumple con las metas propuestas?, ¿Existe una justificación económica del programa?, ¿Los cambios producidos son producto del proyecto o provienen del resultado de algún otro factor que ocurrió en el proyecto?, ¿Hay alguna variación del proyecto según al grupo que se está tratando de favorecer (hombres, mujeres, población vulnerable) o de la localidad o a través del tiempo?, ¿El proyecto tuvo efectos no previstos?.

Técnicas de evaluación de impacto

Baker (como se citó en Vara-Horna, 2007), presenta las siguientes técnicas de evaluación de impacto:

Evaluaciones cuantitativas:

Estas evaluaciones, calculan el impacto del proyecto realizando un cotejo entre un determinado grupo de control y el grupo que se encuentra beneficiándose del proyecto; a su vez, estas pueden ser experimentales o cuasi experimentales.

Evaluaciones experimentales:

Los diseños experimentales utilizan grupos de control para poder calcular el impacto de los proyectos, es un procedimiento de evaluación muy sólido. Lo que se realiza en este diseño es la distribución aleatoria de los participantes por grupos de control y tratamiento que sean semejantes entre ellos, para describir los efectos de este. Es un resultado muy persuasivo, debido a que los grupos seleccionados funcionan como escenario contrafactual ideal.

Evaluaciones cuasi-experimentales:

Estos diseños se emplean cuando es difícil establecer grupos de tratamiento y control; es así, que se crean grupos de comparación que se parecen al grupo de tratamiento, por sus características, para lo cual se utilizan métodos de emparejamiento, diferencia doble, o comparaciones. En algunos casos, se puede seleccionar un grupo de comparación antes del tratamiento. La gran ventaja de este diseño es que se pueden tomar datos existentes como fuente y así se agiliza e implica un menor costo en la implementación; a su vez, se puede hacer cuando ya el proyecto se encuentra implementado, con la única condición de que se tenga a la mano los datos necesarios y suficientes.

Evaluaciones cualitativas:

Las evaluaciones cualitativas determinan el efecto del proyecto apoyándose en algo distinto al escenario contrafactual. Es así que, busca entender los comportamientos, procesos y condiciones de como lo comprenden los sujetos materia de estudio.

A modo de ejemplo, este método, brinda información acerca de la manera en que los individuos que forman parte del proyecto lo perciben y/o les beneficia y a su vez, cómo es que este les afecta; utilizando diversas técnicas de evaluación.

Evaluaciones mixtas cuali – cuantitativas

Estas evaluaciones mezclan datos cuantitativos, es decir, estadísticas, junto con información proporcionada por métodos cualitativos sobre la manera de ver los proyectos de las personas beneficiadas con los mismos, así como los procesos o las razones que detallen los resultados que se obtuvieron mediante los métodos cuantitativos. Todo esto se fundamenta, en que los datos cuantitativos son los correctos para poder arribar a conclusiones de las cuales se puede generalizar, mientras que la metodología cualitativa estudia hechos, o casos escogidos y brindan información decisiva sobre la manera de ver el proyecto por parte del beneficiario, la dinámica del proyecto o las razones de algunos resultados que se presentaron en el análisis cuantitativo.

¿Cómo elegir el método de evaluación de impacto?

Para Vara-Horna (2007), debido a que existen varios tipos de proyectos, limitaciones de datos, circunstancias y problemas con los tiempos, cada evaluación de impacto será distinta y necesitará en algunos casos utilizar una mezcla de las metodologías anteriormente mencionadas. La persona encargada de la evaluación debe tener sumo cuidado con dichas

opciones al realizar el estudio para que así puede obtener los resultados más precisos y sólidos posibles.

Para saber que método es el adecuado para evaluar el impacto del proyecto, se recomienda considerar los criterios detallados a continuación:

- Peligro de perjudicar la validez: La validez de la evaluación del impacto del proyecto es el criterio más importante para seleccionar un método; sin embargo, todos los métodos son frágiles frente a los peligros de la validez, estos pueden cambiar significativamente en lo que respecta al número y tipo de peligro al que se encuentran expuestos.
- Separar los efectos del proyecto: Cuando se evalúa el impacto del proyecto, se suele arribar a los resultados directos del proyecto; sin embargo, existen factores externos, que influyen y generan una complicación al momento de medir el impacto del proyecto. Los métodos descritos anteriormente, varían de acuerdo al evaluador, si este puede separar los efectos del proyecto de la influencia de los factores externos.
- Costos: Este criterio hace mención a los costos de recolección y análisis de datos. Si existen condiciones similares, se deberá preferir el de menor costo; por el contrario, se deberá tener en cuenta que si se cuenta con un presupuesto limitado, esto tendrá una incidencia en el análisis que se puede llevar a cabo del proyecto.
- Datos necesarios: Algunos métodos requieren de datos de los cuales se hace muy dificultosa su recopilación, y se encuentran más susceptibles a errores de medición; esto genera que se aumente el peligro de que no se tengan los efectos del proyecto de una manera transparente o que se exagere el impacto logrado

por el mismo. Por el contrario, si se cuenta con otras fuentes que proporcionen datos, la limitación de información se puede ver complementada por las mismas.

- Percepción de la naturaleza de las trayectorias causales: De acuerdo con la cantidad de información obtenida acerca de como las entradas se transforman en tangibles y en resultados como parte del proceso de evaluación del impacto, los métodos varían. Esta información ayuda a tener una idea para mejorar el proyecto paulatinamente a futuro.
- Condiciones en el grado de control del proyecto: Los estudios experimentales y los cuasi-experimentales, brindan el resultado más importante del impacto del proyecto, sin embargo, necesitan ciertas condiciones para poder controlar la manera en la que se viene evaluando el proyecto. Por otro lado, los estudios no experimentales no necesitan que el proyecto se encuentre implementado para poder brindar resultados válidos del proyecto, pero si requieren más datos y de un análisis más profundo para poder obtener resultados que sean válidos.
- Recursos y habilidades estadísticas necesarias: Para la mayor cantidad de métodos descritos anteriormente, se requiere de recursos y habilidades estadísticas y cabe la posibilidad de poder utilizar un software especializado, de apoyo; algunos métodos se encuentran diseñados para medir un cierto tipo de resultado y debe tomarse en cuenta esa relación.
- Tiempo: En este aspecto también se presentan limitaciones, que se encuentran ligadas al momento en el cual se comienza y se concluye la evaluación del proyecto, así como el tiempo que les toma a los involucrados en la investigación el estar en el campo del proyecto y el tiempo del que disponen para recolectar información de las personas involucradas en la investigación.

Principios metodológicos de la evaluación de impacto

Blomquist (como se citó en Vara-Horna, 2007) plantea cinco principios metodológicos de la evaluación de impacto, los cuales se detallan a continuación:

Principio 1. Determinar la hipótesis de desarrollo:

Este principio, se encuentra fundamentado en la teoría de la inferencia causal, en el cual los proyectos deben establecer una relación causa-efecto para que la evaluación del impacto la confirme o la rechace. Se debe considerar a la hipótesis como un principio metodológico, ya que estas son afirmaciones que se encuentran condicionadas a su comprobación y esto se realiza, precisamente, a través de la evaluación del impacto del proyecto.

Principio 2. Enfoque hacia resultados y no a los procesos:

El presente principio hace referencia a que no generan importancia en la evaluación del impacto, las actividades y los indicadores de los procesos mediante los cuales se realizan los proyectos, sino que se debe enfocar en lo que genera el mismo mediante los procesos internos. Los resultados del proyecto se manifiestan en 3 niveles los cuales son: productos, que son los bienes o servicios que un proyecto brinda a los ciudadanos con el fin de generar un efecto en las personas o instituciones; los efectos, que son las variaciones en la condición de vida de los ciudadanos, de las instituciones o del entorno en general, del cual se genere una expectativa como efecto de los productos entregados por parte del proyecto; y finalmente los impactos, que son el fin del proyecto debido a que detallas los objetivos del proyecto, lo que se pretende lograr y a lo que va a contribuir.

Principio 3. Emplear indicadores que puedan ser verificados.

Los diversos proyectos son complejos, lo que hace que también sea compleja la evaluación literal de sus objetivos, es por eso que se deben emplear indicadores que puedan ser verificados de manera objetiva. Los indicadores son los encargados de medir el logro de los objetivos del proyecto; y presentan 2 particularidades: son características de algo; y son objetivamente verificables. Si un indicador no puede ser verificado, deberá ser reemplazado por otro que se pueda verificar. Además, cuentan con 3 principios que rigen para poder definirlos, los cuales son: deben tener relevancia; los datos a recopilar deben ser oportunos; y, su planteamiento y cálculo tienen que estar de acuerdo con la entidad donde se ejecutará.

Principio 4. Elaborar la línea base:

Al hacer mención de la línea base, nos referimos a la primera medición que se realiza del proyecto en base a sus objetivos, y se realiza al inicio de la ejecución del mismo.

Principio 5. Elaborar el marco contrafactual:

Como se mencionó anteriormente, existen factores externos que se producen sin ser causados por el proyecto, es por eso que debe de elaborarse el marco contrafactual (marco alternativo que se simula), que generalmente es lo que hubiese pasado si el proyecto no se hubiera llevado a cabo, esto es vital para el diseño de la evaluación del impacto.

A continuación, se muestra una figura planteada por Vara-Horna (2007), en la cual muestra la relación entre los principios anteriormente descritos:

- Absolutos y relativos: Los indicadores absolutos son aquellos que van a necesitar una meta para poder cumplirla; mientras que los indicadores relativos son aquellos que consideran la geografía como punto de comparación con otras.
- Los que se utilizan en la administración pública: Estos indicadores se clasifican en los siguientes 4 grupos básicos:
 - Los de impacto: Son aquellos que se encargan de medir los objetivos principales de un proyecto, y es así que pueden lograr llegar a un alcance mucho más elevado del proyecto.
 - Los de efecto: Son aquellos que indican las varianzas en la forma de actuar de los beneficiarios de un proyecto, y/o en la forma en la que funcionan las instituciones de acuerdo con lo establecido por el proyecto.
 - Los de producto: Son aquellos que evalúan el resultado del proyecto.
 - Los de proceso: En los proyectos se establecen actividades a realizarse, por lo que estos indicadores miden el desempeño de estas y analizan los recursos utilizados para la realización de estas (mide la eficacia o efectividad en función de los costos).
- De contexto: son indicadores que miden factores externos del proyecto que se encuentran en el ambiente y afectan en lo económico, social y ambiental; asimismo, tienen una incidencia en el comportamiento del objeto materia de estudio.
- Simples o sintéticos: Estos indicadores, se utilizan de acuerdo con el tipo de medición o procedimiento estadístico que se requerirá para poder lograr su obtención; es así que, los indicadores simples se utilizan cuando se trata de una estadística no tan complicada,

mientras que los sintéticos se emplean cuando se un agregado minimiza la situación completa de un determinado sector y que cuenta con varios componentes.

Procedimiento general de la evaluación del impacto.

A continuación, se muestra una tabla elaborada por Vara-Horna (2007), en la cual detalla el procedimiento general de la evaluación del impacto:

-
1. Determinar si realizar o no una evaluación
 2. Aclarar los objetivos de la evaluación
 3. Examinar la disponibilidad de datos
 4. Diseñar la evaluación
 5. Formar el equipo de evaluación
 6. Si se recopilan datos:
 - Diseñar y seleccionar muestras
 - Elaborar instrumentos de recopilación de datos
 - Reunir y capacitar personal para trabajo de campo
 - Realizar pruebas piloto
 - Recopilar datos
 - Administrar datos y acceder a ellos
 7. Recopilar datos actuales
 8. Analizar los datos
 9. Redactar los resultados y analizarlos con las autoridades responsables y otras partes interesadas
 10. Incorporar los resultados en el diseño del proyecto.
-

Fuente: Vara-Horna, 2007.

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Para los especialistas de la OCDE (2003), el Gobierno electrónico es la utilización de herramientas tecnológicas (TIC's) para poder lograr un buen gobierno.

Otras autoras que se refieren al gobierno electrónico son, Coroján y Campos (2011), quienes señalan que el gobierno electrónico emplea las tecnologías de información para generar una mejora en la efectividad y eficiencia de los servicios y trámites que las entidades públicas ponen al servicio de los ciudadanos.

Para Armas y Armas (2011), el gobierno electrónico utiliza las tecnologías de información y comunicación para que el gobierno pueda efectuar acciones que sean eficientes y eficaces y que se encuentren orientadas a los ciudadanos, y que, a su vez, estos interactúen con las mismas.

Fases del gobierno electrónico

Según Cardona (2002), las fases del gobierno electrónico son las que se detallan a continuación:

- **Presencia**

Esta etapa, no existe la interacción por parte del ciudadano y/o empresas, debido a que en esta instancia las entidades, proporcionan información básica de una manera muy directa y rápida a través de la propagación de su información mediante los portales web.

- **Interacción**

En esta etapa, en cambio, si se puede lograr una interacción entre el ciudadano y la entidad, debido a que, en esta fase, no solo se brinda información, sino que, se utilizan recursos tales como los foros, el correo electrónico, el envío de formularios, entre otros, que permiten que el ciudadano exprese sus opiniones y que se pueda tener una comunicación directa con los mismos.

- **Transacción**

En esta etapa, los ciudadanos tienen la posibilidad de realizar cualquier trámite en línea, lo que genera que estos ya no tengan que ir personalmente a la entidad; debido a que, mediante el sitio web de la entidad pueden iniciar, realizar el seguimiento, así como finalizar cualquier trámite. Cabe recalcar, que este servicio es un complemento de la atención personal en la entidad.

- **Transformación**

Esta fase es una de las más complejas, es un reto para las instituciones gubernamentales, debido a que implica que se genere una redefinición de las operaciones y servicios brindados por parte de la administración pública integrando a las sedes, agencias, entre otros, para así poder alcanzar un servicio personalizado.

- **Participación democrática**

En esta fase, se involucra a los ciudadanos, para que estos puedan expresar sus opiniones mediante foros, blogs y otros, que ayuden al gobierno en la toma de decisiones en base al involucramiento de la sociedad en un diálogo de doble dirección; lo que finalmente genera una participación más activa de los ciudadanos y los hace partícipes en el proceso interno de toma de decisiones.

Dimensiones del Gobierno electrónico

Para Salvador (2002), el gobierno electrónico cuenta con cuatro dimensiones las cuales deben ser tratadas en la implementación de los proyectos de gobierno electrónico:

- **Dimensión Externa**

Esta dimensión hace referencia al empleo las tecnologías de información y comunicación, como nuevos canales de comunicación e información para poder brindar información, servicios y/o facilitar la interacción con otras entidades y con los ciudadanos. Aquí podemos encontrar a las siguientes herramientas: las páginas webs, los foros de discusión, los correos electrónicos, las votaciones en línea, entre otros.

- **Dimensión Interna**

Esta dimensión resalta el uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de las entidades para mejorar su funcionamiento interno, soportado en un plan de actuación coherente y alineado a objetivos estratégicos.

- **Dimensión Relacional**

Esta dimensión hace mención de que se debe de utilizar las tecnologías de información y comunicación para favorecer a las relaciones que existen entre las entidades públicas con otras entidades con las que tienen un contacto más frecuente, ya que permite que se generen redes y se intercambien recursos entre ellas para mejorar los servicios que brindan y los procesos de trabajo. En esta dimensión podemos encontrar a la extranet, la cual es una plataforma a la que otras entidades que trabajan en colaboración con la entidad pública, pueden acceder a espacios internos de la misma.

- **Dimensión de Promoción**

Esta dimensión nos hace mención del desarrollo que se viene dando de las tecnologías de información y comunicación para lo cual se debe de facilitar la consolidación y la expansión de la sociedad del conocimiento. Es así que, debe de promocionarse las infraestructuras para que el acceso a ellas sea más fácil; asimismo, se debe de promocionar alguna manera de saber dónde buscar, como leer y como transformar la información.

Interacción del Gobierno Electrónico

Jaeger (2003) considera que la interacción del gobierno electrónico se da en los siguientes sectores:

- **Gobierno a Gobierno (Government-to-Government, G2G)**
Este modelo favorece en el aumento de la eficacia y comunicación entre los gobiernos en sus diferentes niveles: locales, regionales, nacionales y transnacionales; debido a que se produce el intercambio de información y de iniciativas entre ellos lo que genera una reducción de tiempos, y mejora la velocidad de las transacciones.
- **Gobierno a empresas (Government-to-Business, G2B)**
Es un modelo mediante el cual las empresas y el gobierno tienen beneficios mediante la generación de iniciativas empresariales en las cuales el gobierno adquiere bienes o servicios por parte de las empresas y/o el gobierno efectúa la venta de sus bienes.
- **Gobierno a ciudadanos (Government-to-Citizens, G2C) y de ciudadanos a Gobierno (Citizens-to-Government, C2G).**
Este modelo promueve la relación e interacción entre los ciudadanos y el gobierno; en el cual los ciudadanos pueden utilizar las tecnologías para solicitar información o comunicarse con el gobierno; y el gobierno por su parte, promueve la participación de los ciudadanos para conocer sus opiniones.

Ventajas y Desventajas del Gobierno electrónico

Má (2006), indica que el gobierno electrónico genera ventajas, tanto para el ciudadano como para el gobierno; las más significativas son las siguientes:

- Reducción de tiempo en los trámites que realizan los ciudadanos
- Eficacia y Eficiencia
- Disminución de costos de operación para las entidades
- Auditabilidad y transparencia de la gestión pública
- Canal de información entre el ciudadano y el gobierno

- Fortalece la participación ciudadana y por ende mejora la calidad de vida de los ciudadanos

Algunas desventajas según Má (2006) son:

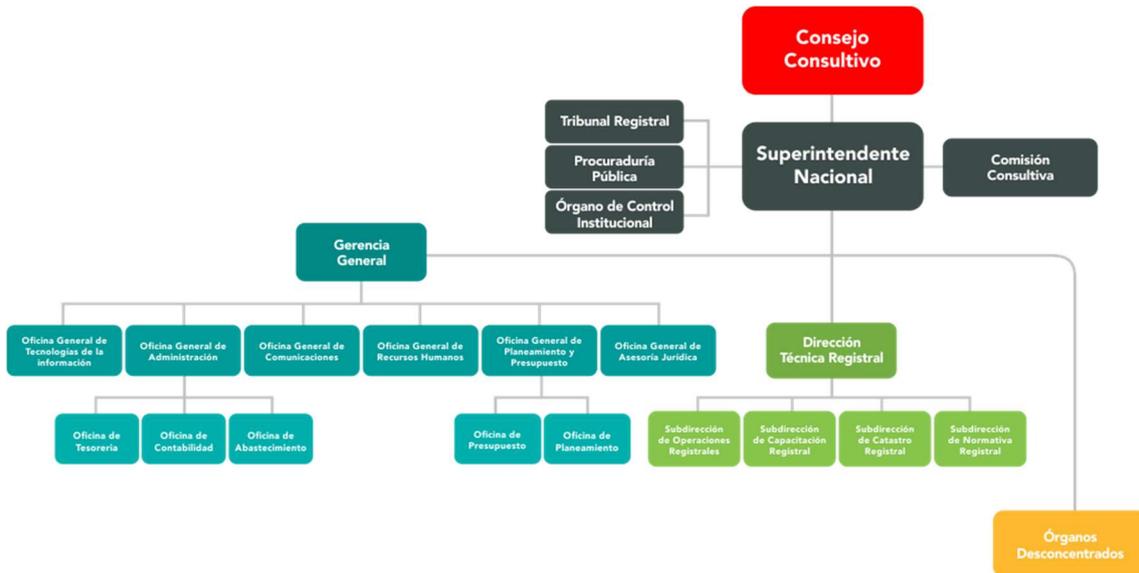
- Deficiencia en la infraestructura física y tecnológica para la instauración de un gobierno en línea
- Capacitación del recurso humano
- No todos los ciudadanos tienen acceso a las tecnologías de información y comunicación
- Desconfianza por parte de los usuarios
- Falta de comunicación y coordinación entre las entidades
- Uso básico de la tecnología

Para poder referirnos a lo que es el servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad”, se tiene que conocer previamente lo que es la Sunarp; para lo cual lo definiremos a continuación.

SUNARP:

Según la Ley N° 26366, a través de la cual se instauró la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP, hace mención de que esta entidad es un Organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia, es decir que este ente es un órgano independiente y autónomo, el cual dicta sus propias normas, directivas y lineamientos para la organización interna y para la prestación de los servicios registrales y a su vez, es el ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, el cual fue instaurado el 14 de octubre de 1994. Es una entidad abocada al derecho registral, cuyas funciones y atribuciones son las de inscripción y publicidad de actos y contratos en los registros que forman parte del sistema; en esta se pueden inscribir empresas, vehículos, inmuebles, etc. Su finalidad, es la de proporcionar seguridad jurídica a los ciudadanos. Cuenta con competencia en 14 zonas registrales, las cuales dependen de la Sede Central de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, a su vez, cada una

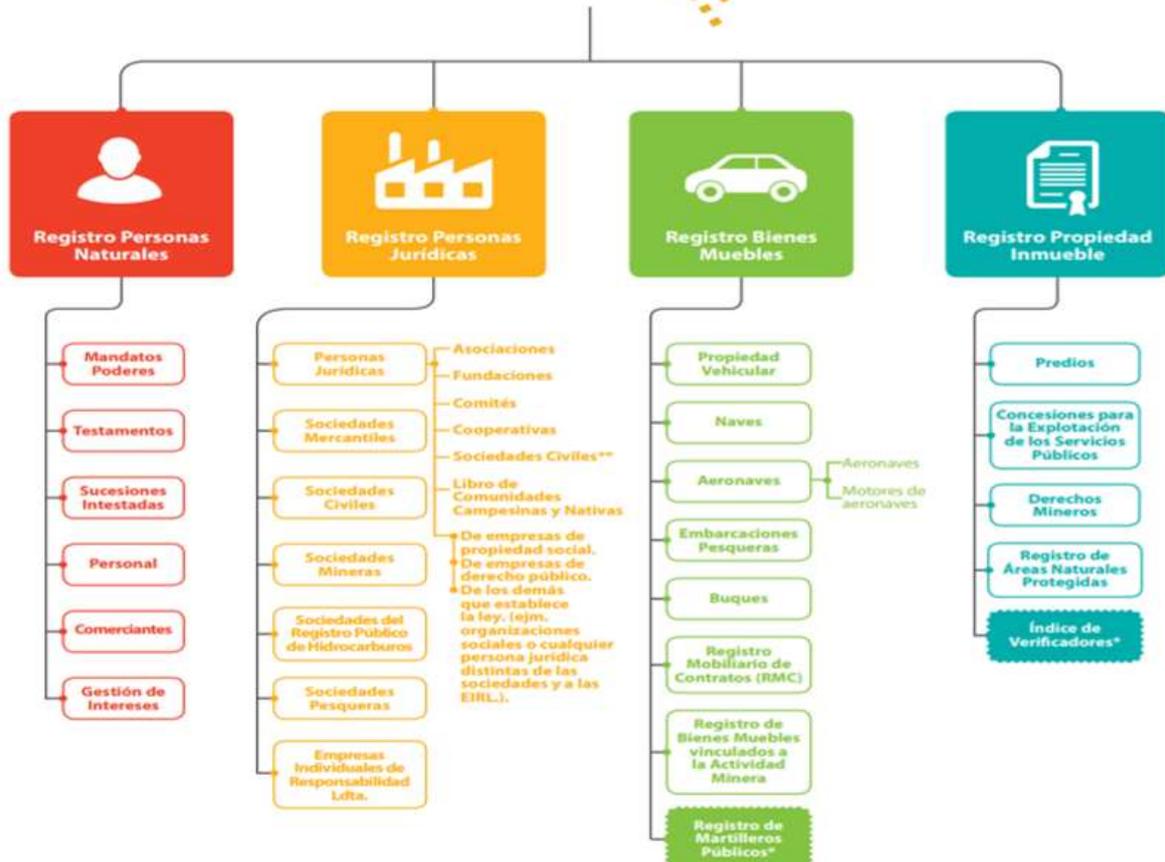
de estas es una unidad ejecutora. A continuación, se muestra el organigrama de la entidad, el detalle de las zonas registrales y de los registros:



Fuente: Página Web de la Sunarp

Sede	Zona Registral
LIMA	Sede Central
	Zona Registral N° IX
PIURA	Zona Registral N° I
CHICLAYO	Zona Registral N° II
MOYOBAMBA	Zona Registral N° III
IQUITOS	Zona Registral N° IV
TRUJILLO	Zona Registral N° IV
PUCALLPA	Zona Registral N° VI
HUARAZ	Zona Registral N° VII
HUANCAYO	Zona Registral N° VIII
CUSCO	Zona Registral N° X
ICA	Zona Registral N° XI
AREQUIPA	Zona Registral N° XII
TACNA	Zona Registral N° XIII
AYACUCHO	Zona Registral N° XIV

Fuente: Elaboración Propia



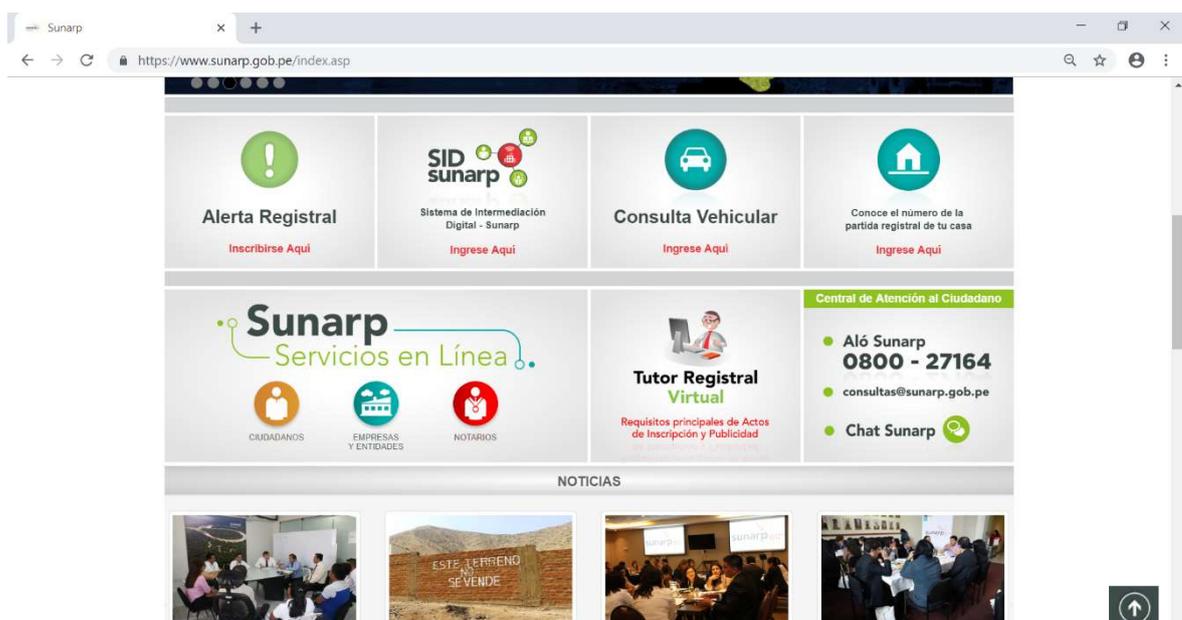
Fuente: Memoria anual 2016 - Sunarp. p. 23.

Servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad”:

El Servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad”, es un servicio que se inició en octubre del 2018 al ser creado mediante Resolución N° 263-2018-SUNARP/SN (Ver Anexo 1). Este servicio se creó, pensando en los usuarios de la entidad y se puede acceder al mismo, mediante el portal web institucional; asimismo, apoya al usuario a conocer el número de la partida registral de su predio. El objetivo de este servicio es poder facilitar a los usuarios a conocer de manera eficiente y con prontitud los números de las partidas registrales de sus predios, para que así puedan iniciar diversos trámites registrales que requieran o los actos extra registrales que consideren convenientes.

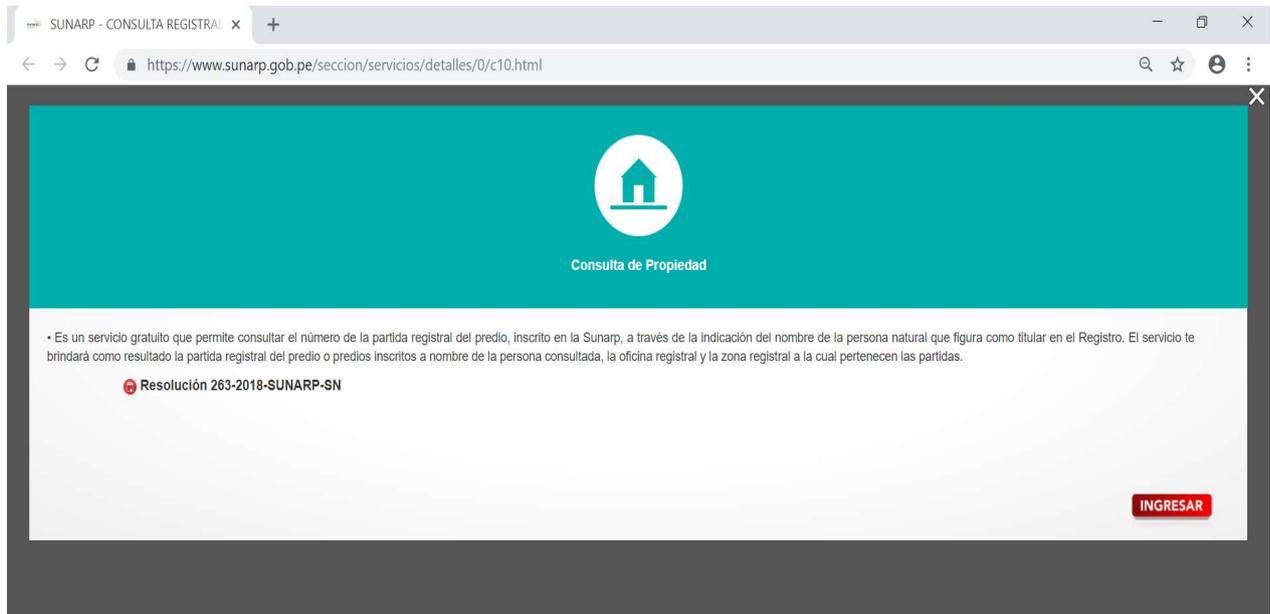
El servicio brindado por la Sunarp a través de su página web institucional www.sunarp.gob.pe, colabora al desarrollo económico y social del país, ya que se encuentra enmarcado en la Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017- 202, en lo referente al gobierno abierto, lo cual ayuda a mejorar el servicio brindado al ciudadano y simplifica el acceso a la información de carácter registral. Además, este servicio, ayuda a los usuarios, ya que el problema que se presenta comúnmente es que estos no suelen saber el número de las partidas registrales de sus predios (terrenos, casas, departamentos, etc.), lo que les ocasiona inconvenientes y retrasos en los contratos o actos que desean realizar, precisamente por no contar con el número de sus predios; cabe señalar que, por el momento este servicio puede ser utilizado con los datos de las personas naturales.

Para acceder a este servicio, el usuario, debe ingresar mediante su herramienta tecnológica (computadora, laptop, tablet, celular u otra), al portal web de la institución a través del siguiente enlace: www.sunarp.gob.pe y seleccionar la opción “Conoce el número de la partida registral de tu casa”; tal como se muestra a continuación:



Fuente: Página Web de la Sunarp

A continuación, se deriva al usuario al preámbulo del servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad” en el cual se le brinda una breve descripción de este servicio, tal y como se muestra a continuación:



Fuente: Página Web de la Sunarp

Este preámbulo indica lo siguiente sobre la Consulta de Propiedad: “Es un servicio gratuito que permite consultar el número de la partida registral del predio, inscrito en la Sunarp, a través de la indicación del nombre de la persona natural que figura como titular en el Registro. El servicio te brindará como resultado la partida registral del predio o predios inscritos a nombre de la persona consultada, la oficina registral y la zona registral a la cual pertenecen las partidas.”

Posteriormente, el usuario deberá seleccionar la opción “ingresar” e inmediatamente se le derivará al servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad”, el cual se visualiza de la siguiente manera:

The image shows a web browser window with the URL <https://www.sunarp.gob.pe/Consultas/ConsultaPropiedad>. The page title is "Consulta de Propiedad". The Sunarp logo is in the top right corner. The form contains the following fields:

- Tipo de documento:** A dropdown menu with "Seleccionar" selected.
- Fecha emisión (DNI):** A text input field with the placeholder "dd/mm/aaaa".
- Nro. de documento:** A text input field with "00000000" and a blue "Validar" button to its right.
- Primer Apellido:** A text input field with the placeholder "PRIMER APELLIDO".
- Segundo Apellido:** A text input field with the placeholder "SEGUNDO APELLIDO".
- Nombres:** A text input field with the placeholder "NOMBRES".
- Código Captcha:** A text input field with the placeholder "Código Captcha".
- Código Captcha:** A captcha image showing the text "k8u1nt" with a "Refrescar Código" link below it.
- Realizar búsqueda:** A green button at the bottom center.

An "Activar Windows" watermark is visible in the bottom right corner of the browser window.

Fuente: Página Web de la Sunarp

En el servicio gratuito denominado “Consulta de Propiedad” se encuentran varios campos que procederemos a detallar a continuación.

Primero se encuentra el campo “Tipo de Documento”, en el cuál se puede seleccionar DNI (Documento Nacional de Identidad) o CE (Carné de extranjería), según sea el caso en particular de cada usuario.

Si la opción seleccionada fue DNI, se deberá proseguir completando el campo “Fecha de emisión”, dato que deberá ser tomado del último DNI expedido del usuario por el RENIEC (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil), de consignar este dato erróneamente, en los pasos posteriores se generarán inconvenientes que obstaculizarán la búsqueda, se deberá consignar en el siguiente orden: día, mes y año; por el contrario, si el usuario cuenta con CE, no deberá completar este campo.

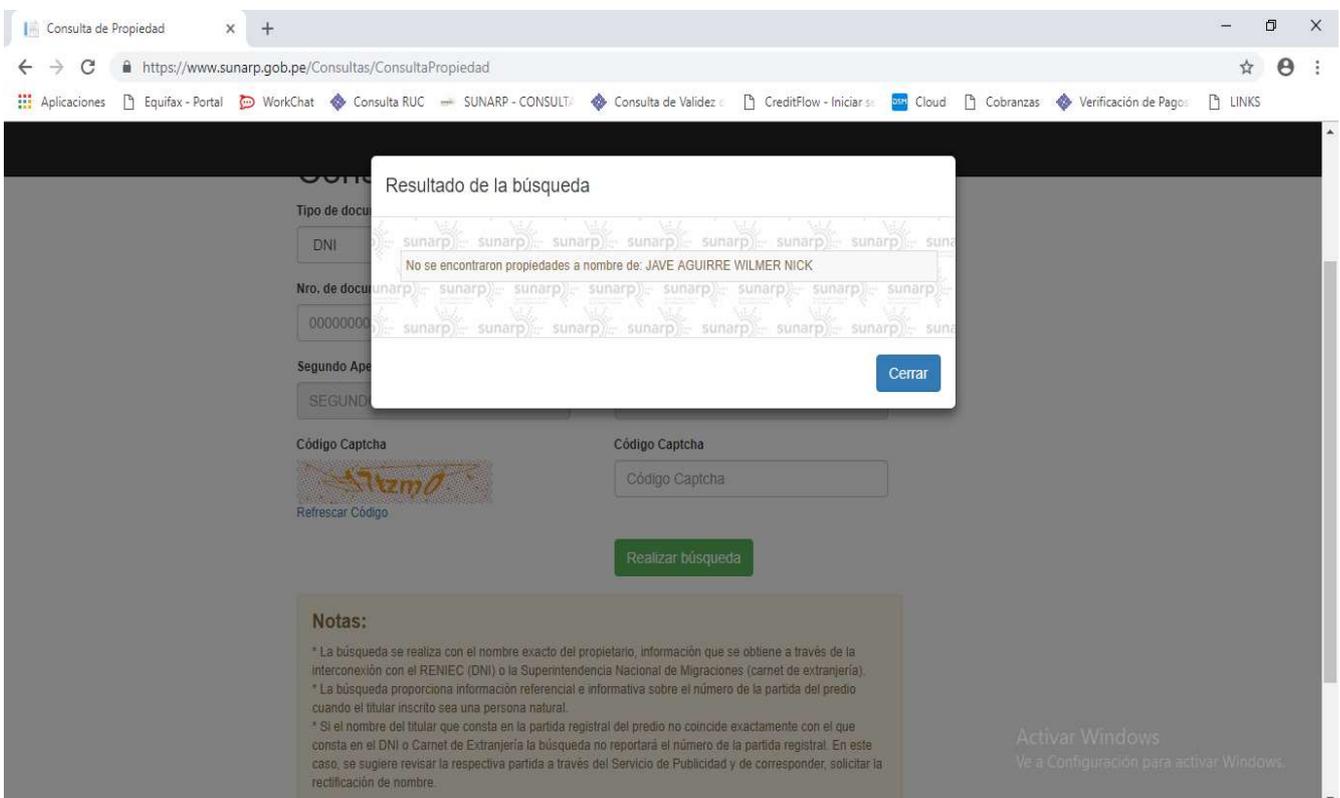
A continuación, se encuentra el campo “Nro. de documento” en el cual se consignará el número de DNI o el CE del usuario, según lo que corresponda; el DNI cuenta con 8 dígitos, mientras que el CE cuenta con 12 dígitos.

Luego, se deberá seleccionar la opción “Validar”, la cual automáticamente, mostrará los datos de los siguientes campos: “Primer

Apellido”, “Segundo Apellido” y “Nombres”; esto debido a que la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos se encuentra interconectada con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (para el caso del DNI), y con la Superintendencia Nacional de Migraciones (para el caso del CE); cabe resaltar que como se mencionó anteriormente, si se consigna erróneamente el campo “Fecha de emisión”, los campos anteriormente mencionados no se autogenerarán, imposibilitando al usuario continuar con la búsqueda.

Posteriormente, se encuentra el campo “Código Captcha”, en el cual el usuario deberá consignar el código que se muestra en la imagen “Código Captcha”, de tener inconvenientes con el mismo en la parte inferior de dicha imagen se encuentra la opción “Refrescar código”. Finalmente, se deberá seleccionar la opción “Realizar búsqueda”.

Al ejecutar toda la secuencia detallada anteriormente, la Consulta de Propiedad mostrará los resultados de la búsqueda. A continuación, se muestran dos ejemplos:



Fuente: Página Web de la Sunarp

Resultado de la búsqueda

Nro.	Titular	Partida	Zona	Oficina
1	RODRIGUEZ YSUIZA SARA MARUJA	P14209954	ZONA REGISTRAL V - SEDE TRUJILLO	TRUJILLO

Cerrar

Consulta de Propiedad

https://www.sunarp.gob.pe/Consultas/ConsultaPropiedad

sunarp
Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

Consulta de

Tipo de documento
DNI

Nro. de documento
00000000 Validar

Primer Apellido
PRIMER APELLIDO

Segundo Apellido
SEGUNDO APELLIDO

Nombres
NOMBRES

Código Captcha
Código Captcha

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Fuente: Página Web de la Sunarp

Podemos observar dos escenarios posibles a suscitarse:

El primero, hace referencia cuando el resultado de la búsqueda fue negativo, esto se puede deber a varios factores entre ellos que la persona consultada no cuenta con ninguna propiedad inscrita en la institución; o que la propiedad con la que contaba se transfirió a otra persona (mediante compraventas, donaciones, etc) y está ya no figura a nombre del usuario; además, si el nombre del titular que consta en la partida registral del predio no coincide exactamente con el que consta en el DNI o CE, la búsqueda no reportará el número de partida registral, para lo cual se deberá revisar la respectiva partida a través del servicio de publicidad registral y de corresponder, solicitar la rectificación del nombre.

Por otro lado, si la búsqueda tuvo resultados favorables, el sistema mostrará:

- 1- El número de propiedades con las que cuenta el usuario
- 2- Los datos del titular (apellidos y nombres)
- 3- El número de la partida de la propiedad

- 4- La Zona en la que se encuentra inscrita la propiedad; y,
- 5- La Oficina Registral en la que se encuentra inscrita la propiedad

Así, el usuario podrá tomar nota del número de partida de su interés para poder iniciar los trámites registrales de inscripción y publicidad que requieran, o en su defecto, los actos extra registrales que consideren pertinentes.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el impacto del servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad” en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación se abocó a describir el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” ofrecido por una entidad pública, al ser un servicio implementado recientemente, no existen investigaciones referentes al tema. Es así, que los resultados de la presente investigación servirán sentar un precedente para la evaluación continua de este servicio, asimismo, como referencia para el organismo encargado de la normatividad en materia de gobierno digital e informática.

Además, contribuirá a las diversas entidades del sector público, debido a que muchas de ellas no les dan la debida importancia a sus plataformas virtuales, aun cuando existe la ley marco de modernización de la gestión del estado (Ley N° 27658), y la ley del gobierno digital (aprobada mediante Decreto Supremo N° 1412). Asimismo, los funcionarios públicos, pueden considerar los resultados de esta investigación para la correcta toma de decisiones que ayuden a que las instituciones públicas brinden un mejor servicio al ciudadano mediante el uso de las tecnologías de la información; adicionalmente, los funcionarios podrán recopilar la

información brindada por el presente trabajo de investigación, el cual les proporciona datos reales que pueden ser utilizados para poder plantear estrategias adecuadas para promover el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”.

Finalmente, los instrumentos que fueron validados y utilizados en la presente investigación podrán ser empleados para futuros trabajos de investigación que aborden problemas semejantes para profundizar en estudios que empleen la variable de estudio.

1.6. Hipótesis

Hipótesis de investigación (H_i)

H_i: El servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad” impacta positivamente en los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo, en el año 2018.

Hipótesis alternativa (H₀)

H₀: El servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad” no impacta positivamente en los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo, en el año 2018

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Conocer el impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

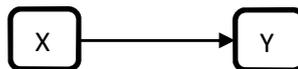
- Detallar el servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad".
- Determinar el impacto social del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad".
- Determinar el impacto tecnológico del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad".
- Proponer mejoras al servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad".

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Descriptivo explicativo

Modelo



DONDE:

- **X:** Servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad”.
- **Y:** Impacto en los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo.

2.2. Variables y Operacionalización

Variable: Servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad”.

Operacionalización de la Variable

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable: Servicio Gratuito "Consulta de propiedad"	Es un servicio que permite conocer los números de las partidas registrales de sus predios inscritos, y con ello, poder iniciar trámites registrales de inscripción y publicidad que se requieran, o en su defecto, actos extra registrales.	<p>La medición de la variable de estudio y de las dimensiones de ésta se efectuará con el uso de un instrumento que es aceptado por una gran mayoría de investigadores, tal cual es el cuestionario constituido por un determinado número de preguntas o ítems las que fueron validadas en su oportunidad por estudiosos expertos en el tema de conformidad con criterios establecidos tales como la redacción, la pertenencia, la coherencia, entre otros.</p> <p>Cada criterio tuvo un determinado puntaje cuya sumatoria y en el orden de aplicación de determinadas formulas estadísticas se determinará su validez, de aceptable hasta un grado de totalmente válida, las opciones de respuesta a las preguntas son en base a escala de Likert: 1= nada, 2= poco, 3= regular, 4= mucho, 5= totalmente. Así como con la escala de medición de la variable y sus dimensiones es, Bajo, Medio, Alto, Muy alto Asimismo se ha determinado el nivel de la variable.</p>	Social	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de difusión (ítem 1 y 2) - Nivel de aceptación (ítem 3) - Nivel de uso (ítem 4) - Utilidad (ítem 5) - Nivel de eficiencia (ítem 6, 7 y 8) - Satisfacción (ítem 9) 	ORDINAL Bajo Medio Alto
			Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Portabilidad (ítem 10, 11 y 12) - Nivel de amigabilidad (ítem 13, 14 y 15) - Nivel de confiabilidad (ítem 16,17 y 18) 	

Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población:

La población, objeto de estudio, se encuentra constituida por 310 personas que realizaron sus trámites correspondientes a títulos de propiedad durante un día de atención, en la oficina de registros públicos de la Zona Registral N° V – Sede Trujillo, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Personal involucrado en el desarrollo de la investigación

Población involucrada	N°
Usuarios finales	UF = 310
Total	T = 310

La muestra de esta investigación se obtendrá utilizando la siguiente fórmula, debido a que se trata de una población finita y se conoce el tamaño de la población:

$$n = \frac{Nz^2PQ}{(N-1)e^2 + z^2PQ}$$

Donde:

N= población = 310

Z= nivel de confianza = 1.96 %

P= probabilidad de aceptación = 0.5%

q= probabilidad de rechazo = 0.5 %

e = margen de error = 0.05%

Tenemos:

$$n = \frac{310 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(310 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 172 usuarios

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Tabla 1

Variable	Técnicas	Instrumentos	Fuentes
Servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad"	• Encuesta	• Cuestionario	• Primaria

Fuente: Elaboración Propia

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizaron los siguientes métodos:

- La información se procesó mediante el uso del software estadístico Statistical Package for the Social Sciences - SPSS, previa

codificación de datos. Se utilizó para la presente investigación la Versión 23.0 del software.

- Para plasmar los datos que se obtuvieron se utilizaron gráficos estadísticos que permiten mostrar los mismos de una manera sencilla y comprensible.
- El acápite de la discusión se desarrolló cotejando los resultados obtenidos de los trabajos previos detallados en la presente investigación, así como haciendo uso de lo planteado en el marco teórico.
- Finalmente, las conclusiones se desarrollaron en base a los objetivos planteados en la presente investigación, tomando en cuenta los resultados obtenidos.

2.6. Aspectos Éticos

Se salvaguarda la identificación de sujetos, considerando las cuestiones éticas (confidencialidad y anonimato); tampoco se divulgará ni revelará los datos obtenidos para un fin distinto. Así también los sujetos dan la información con total conocimiento y consentimiento, informándoseles en cuanto al fin del estudio. El anonimato va a ser considerado desde el inicio del estudio.

III. RESULTADOS

Para recabar y analizar la información pertinente, se aplicó un cuestionario, con el cual se logró recopilar la información vinculada a la variable de estudio y a sus dos dimensiones.

Teniendo dicha información fueron tabulados en una matriz de base de datos elaborada en una hoja de cálculo Excel (Anexo 2), se los ingreso al software ya mencionado en el capítulo “Métodos” para determinar el grado de fiabilidad obteniéndose para la variable un coeficiente alfa de cronbach de ,782, el cual es muy aceptable, para la dimensión social se obtuvo un coeficiente de ,728 el cual es también muy aceptable mientras que para la dimensión tecnológico se obtuvo un coeficiente de 0,897 el cual es bueno. (Anexo 5).

Para la validez del instrumento se recurrió a la opinión de seis expertos, quienes revisaron y analizaron cada una de las preguntas del cuestionario de acuerdo a cinco criterios: redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión (Anexo 3), confirmándose esta validez a través de la formula Aiken (V) (Anexo 4).

Para plasmar los datos que se obtuvieron se utilizaron tablas y figuras estadísticas que permiten mostrar las frecuencias, porcentajes y niveles de una manera sencilla y comprensible como se muestra en la interpretación, hechos que nos lleva a conocer el impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

3.1. Resultado ligado a la hipótesis de investigación

Prueba de hipótesis

Hipótesis de investigación (H_i)

H_i: El servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad” impacta positivamente en los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo, en el año 2018.

Hipótesis alternativa (H₀)

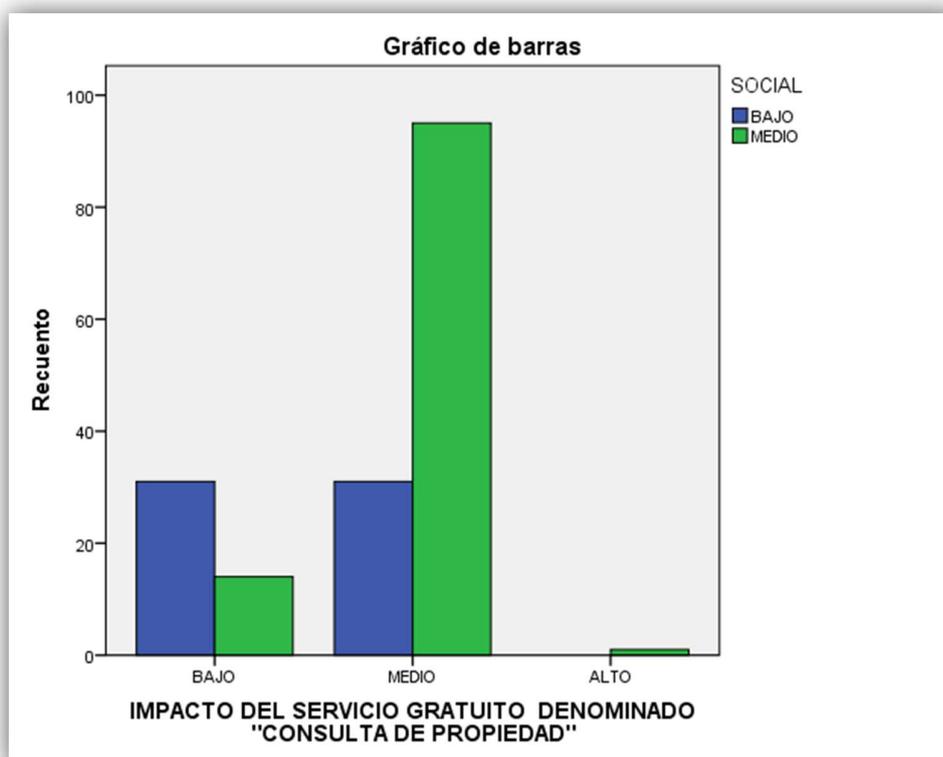
H₀: El servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad” no impacta positivamente en los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo, en el año 2018

Tabla 2

Tabla de contingencia IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO "CONSULTA DE PROPIEDAD" * SOCIAL					
			SOCIAL		Total
			BAJO	MEDIO	
IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO "CONSULTA DE PROPIEDAD"	BAJO	Recuento	31	14	45
		Frecuencia esperada	16,2	28,8	45,0
		% del total	18,0%	8,1%	26,2%
	MEDIO	Recuento	31	95	126
		Frecuencia esperada	45,4	80,6	126,0
		% del total	18,0%	55,2%	73,3%
	ALTO	Recuento	0	1	1
		Frecuencia esperada	0,4	0,6	1,0
		% del total	0,0%	0,6%	1,0%
Total		Recuento	62	110	172
		Frecuencia esperada	62,0	110,0	172,0
		% del total	36,0%	64,0%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018, y datos procesados en el SPSS versión 23.

Figura 1: Gráficos de barras de la variable Impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.



Fuente: Tabla 2

Interpretación:

En la tabla 2 figura 1 se puede observar los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario que contiene 18 ítems alineados a los indicadores de cada una de las dimensiones vinculadas a la variable impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

Estos resultados se distribuyen en tres niveles establecidos: bajo, medio y alto; y de acuerdo a la calificación de los usuarios predomina el nivel Medio con un 73% determinado por 126 de los 172 usuarios encuestados, seguido del nivel Bajo con 26% determinado por 45 usuarios encuestados y finalmente el nivel Alto con 1% determinado por 1 usuario encuestado; de lo que se infiere el impacto positivo y fuerte del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

3.2. Resultados ligados a la dimensión social de la variable impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

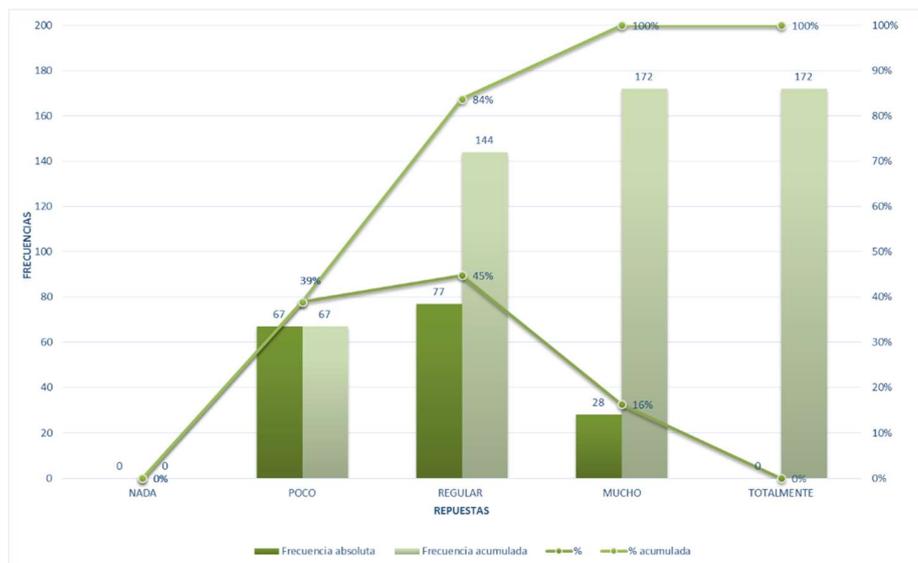
Tabla 3

1. ¿Conoce usted el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad"?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	0	0%	0	0%
POCO	67	39%	67	39%
REGULAR	77	45%	144	84%
MUCHO	28	16%	172	100%
TOTALMENTE	0	0%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018.

Figura 2: Conocimiento del servicio gratuito denominado "consulta de propiedad"



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Los usuarios, respecto de la pregunta conoce usted el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”, respondieron regular con un 45% (77 usuarios), poco con un 39% (67 usuarios); y mucho con un 16% (28 usuarios).

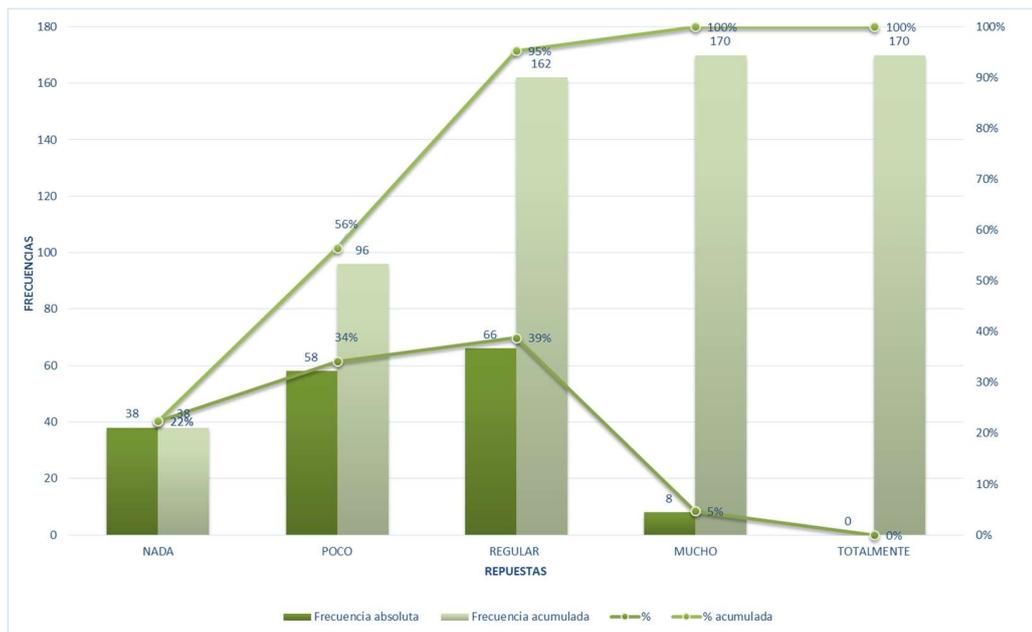
Tabla 4

2. ¿Cree usted que se ha promocionado el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	38	22%	38	22%
POCO	58	34%	96	56%
REGULAR	66	39%	162	95%
MUCHO	8	5%	170	100%
TOTALMENTE	0	0%	170	100%
TOTAL	170	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018

Figura 3: Promoción del servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”



Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Los usuarios, respecto de la pregunta cree usted que se ha promocionado el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”, respondieron regular con un 39% (66 usuarios), poco con un 34% (58 usuarios), nada con un 22% (38 usuarios) y mucho con un 5% (8 usuarios).

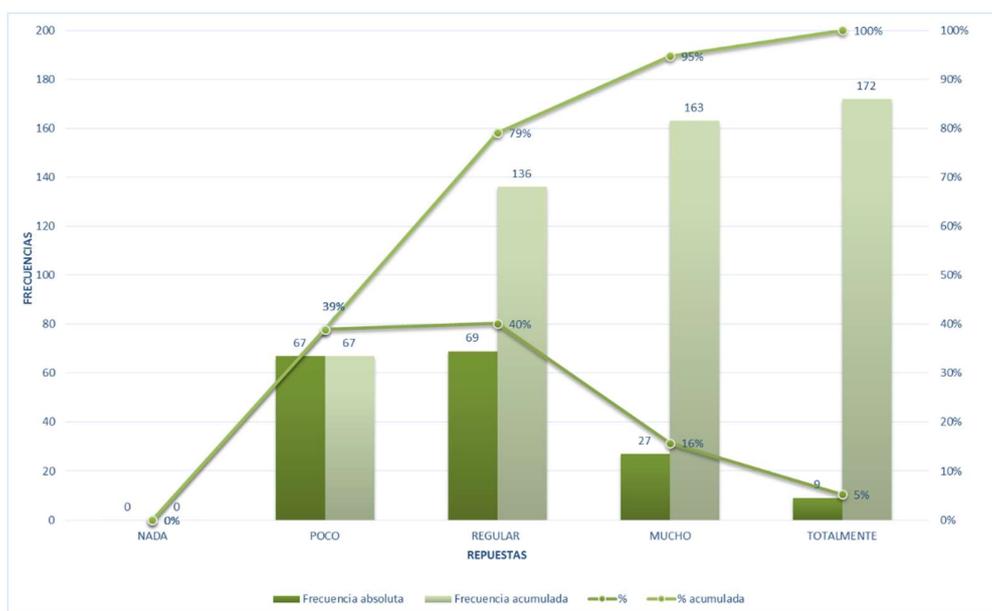
Tabla 5

3. ¿Está usted de acuerdo con el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	0	0%	0	0%
POCO	67	39%	67	39%
REGULAR	69	40%	136	79%
MUCHO	27	16%	163	95%
TOTALMENTE	9	5%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018.

Figura 4: Acuerdo con el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Los usuarios, respecto de la pregunta está usted de acuerdo con el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” respondieron regular con un 40% (69 usuarios), poco con un 39% (67 usuarios), mucho con un 16% (27 usuarios) y totalmente con un 5% (9 usuarios).

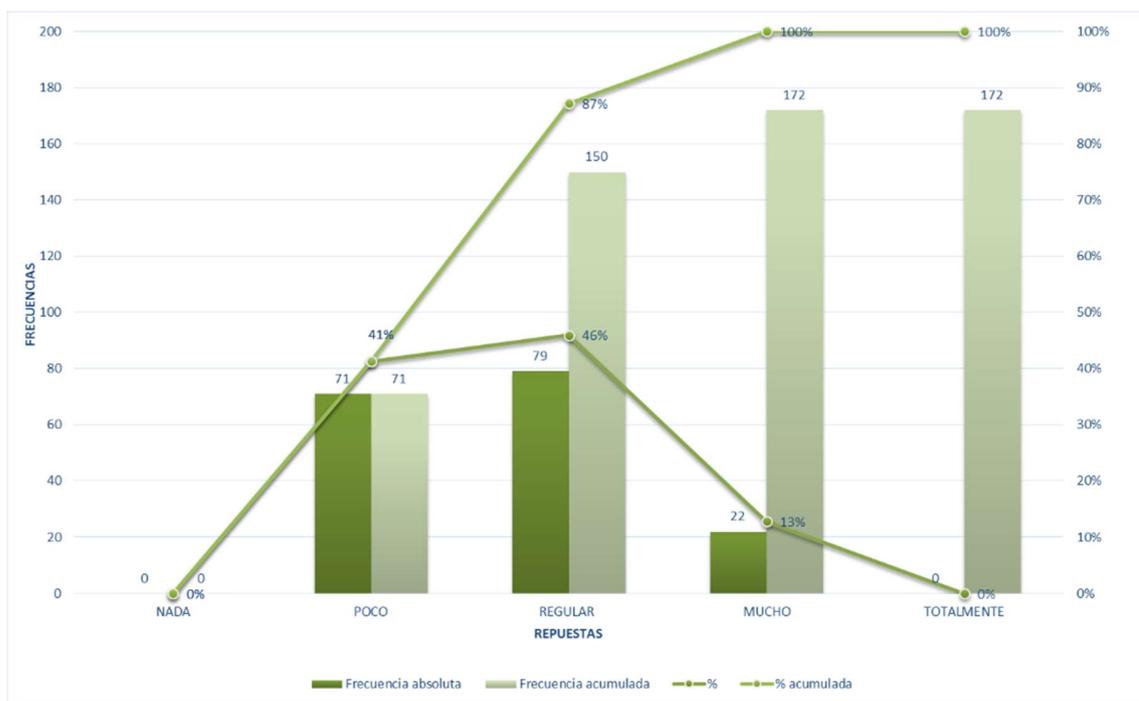
Tabla 6

4. ¿Ha utilizado el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	0	0%	0	0%
POCO	71	41%	71	41%
REGULAR	79	46%	150	87%
MUCHO	22	13%	172	100%
TOTALMENTE	0	0%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018.

Figura 5: Utilización del servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”



Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Los usuarios, respecto de la pregunta ha utilizado el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”, respondieron regular con un 46% (79 usuarios), poco con un 41% (71 usuarios), y mucho con un 13% (22 usuarios).

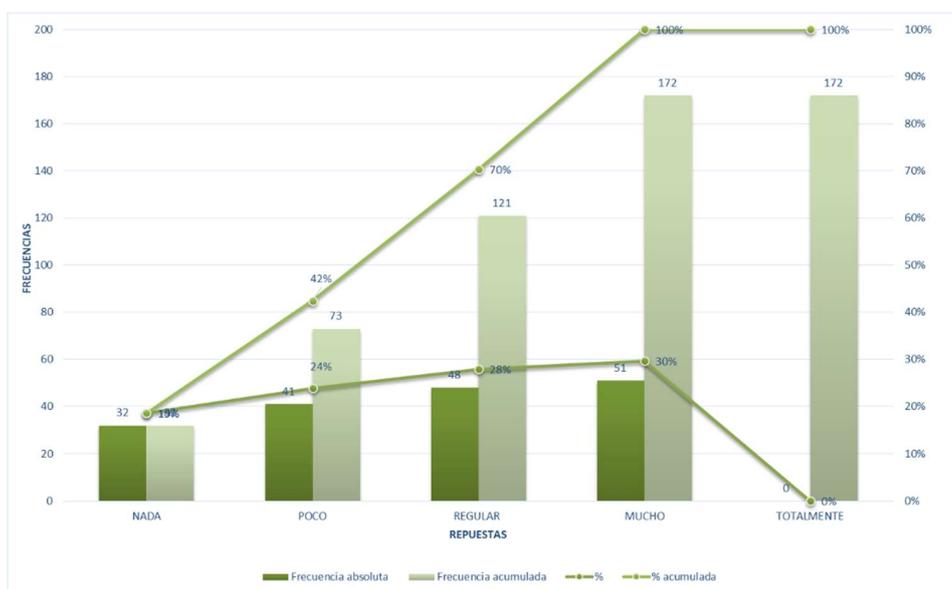
Tabla 7

5. ¿Le ha sido útil el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	32	19%	32	19%
POCO	41	24%	73	42%
REGULAR	48	28%	121	70%
MUCHO	51	30%	172	100%
TOTALMENTE	0	0%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018.

Figura 6: Utilidad del servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”



Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Los usuarios respecto de la pregunta le ha sido útil el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”, respondieron mucho con un 30% (51 usuarios), regular con un 28% (48 usuarios), poco con un 24% (41 usuarios) y nada con un 19% (32 usuarios).

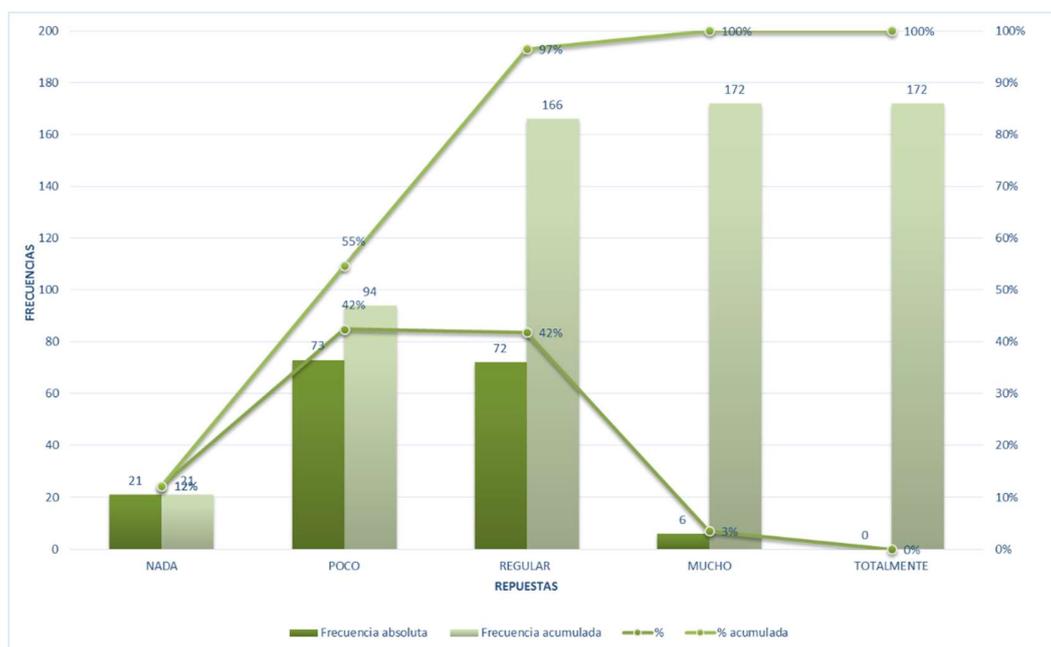
Tabla 8

6. ¿Considera que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” le permitió efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad con mayor rapidez?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	21	12%	21	12%
POCO	73	43%	94	55%
REGULAR	72	42%	166	97%
MUCHO	6	3%	172	100%
TOTALMENTE	0	0%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018.

Figura 7: El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” le permitió efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad con mayor rapidez



Fuente: Tabla 8

Interpretación:

Los usuarios, respecto de la pregunta considera que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” le permitió efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad con mayor rapidez, respondieron poco con un 43% (73 usuarios), regular con un 42% (72 usuarios), nada con un 12% (21 usuarios) y mucho con un 3% (6 usuarios).

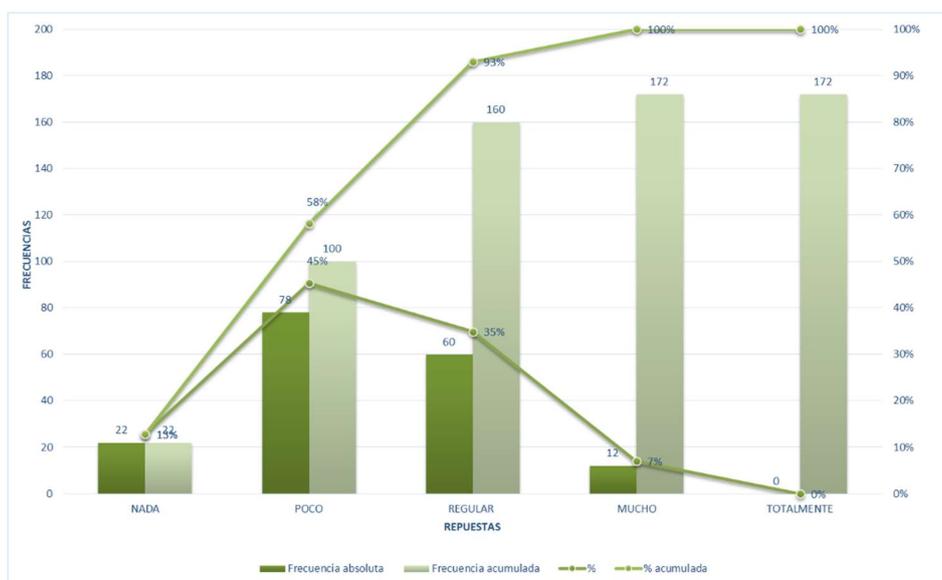
Tabla 9

7. ¿Considera que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” presente un alto grado de eficacia?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	22	13%	22	13%
POCO	78	45%	100	58%
REGULAR	60	35%	160	93%
MUCHO	12	7%	172	100%
TOTALMENTE	0	0%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018.

Figura 8: El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” presente un alto grado de eficacia



Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Los usuarios, respecto de la pregunta considera que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” presente un alto grado de eficacia, respondieron poco con un 45% (78 usuarios), regular con un 35% (60 usuarios), nada con un 13% (22 usuarios) y mucho con un 7% (12 usuarios).

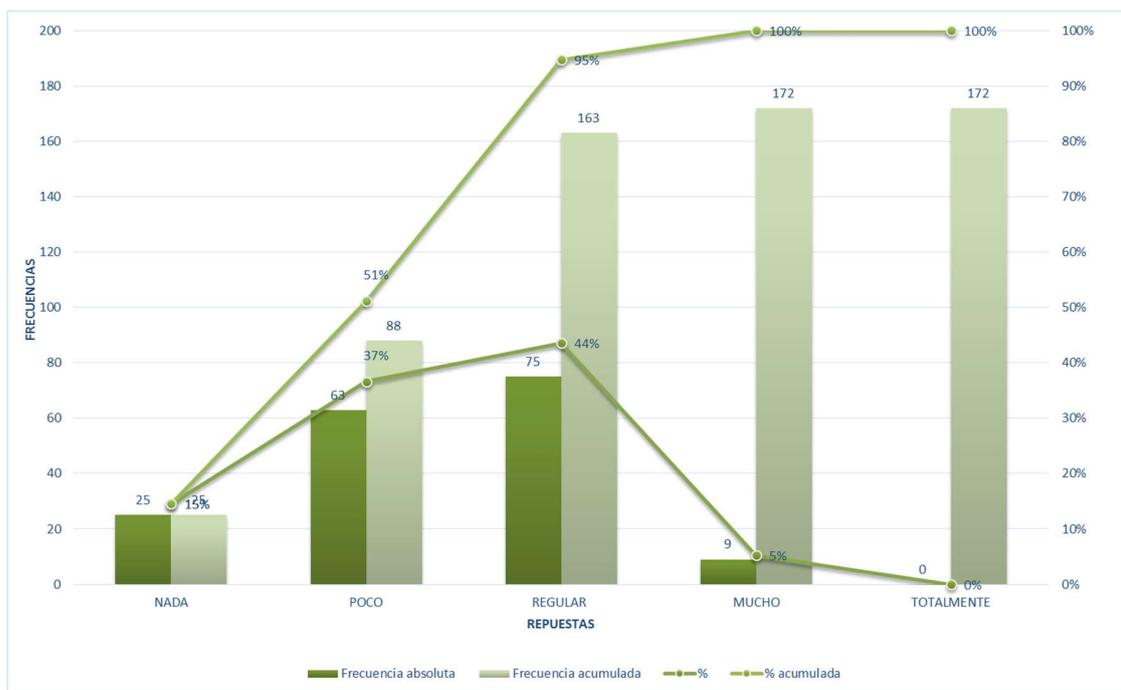
Tabla 10

8. ¿Qué tan satisfecho se siente de por acceder gratuitamente al servicio denominado “consulta de propiedad”

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	25	15%	25	15%
POCO	63	36%	88	51%
REGULAR	75	44%	163	95%
MUCHO	9	5%	172	100%
TOTALMENTE	0	0%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018

Figura 9: Satisfacción al acceder gratuitamente al servicio denominado “consulta de propiedad”



Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Los usuarios respecto de la pregunta qué tan satisfecho se siente de por acceder gratuitamente al servicio denominado “consulta de propiedad”, respondieron regular con un 44% (75 usuarios), poco con un 36% (63 usuarios), nada con un 15% (25 usuarios) y mucho con un 5% (9 usuarios).

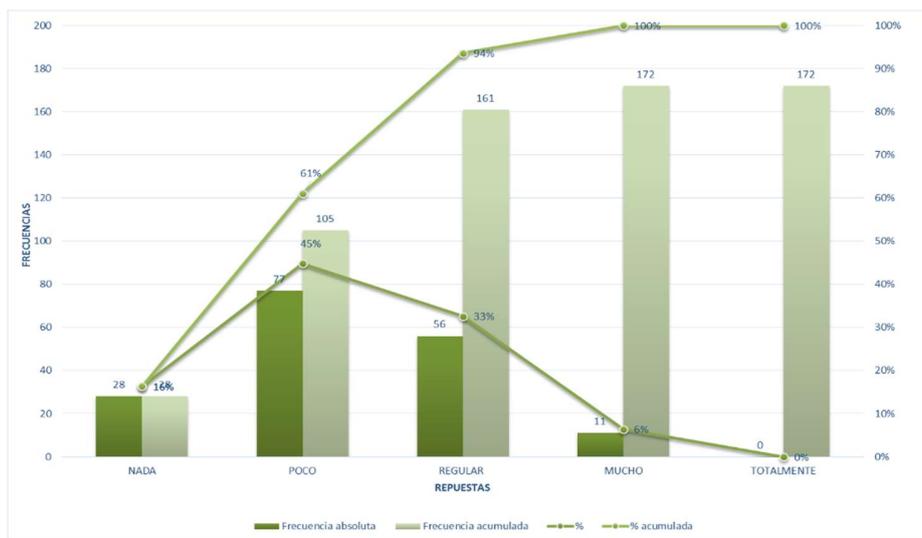
Tabla 11

9. ¿El conocer el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” lo animó para acudir a la oficina registral para efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	28	16%	28	16%
POCO	77	45%	105	61%
REGULAR	56	33%	161	94%
MUCHO	11	6%	172	100%
TOTALMENTE	0	0%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018

Figura 10: El tener conocimiento del servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” lo animó para acudir a la oficina registral para efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad



Fuente: Tabla 11

Interpretación:

Los usuarios respecto de la pregunta el conocer el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” lo animó para acudir a la oficina registral para efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad, respondieron poco con un 45% (77 usuarios), regular con un 56% (33 usuarios), nada con un 16% (28 usuarios) y mucho con un 6% (11 usuarios).

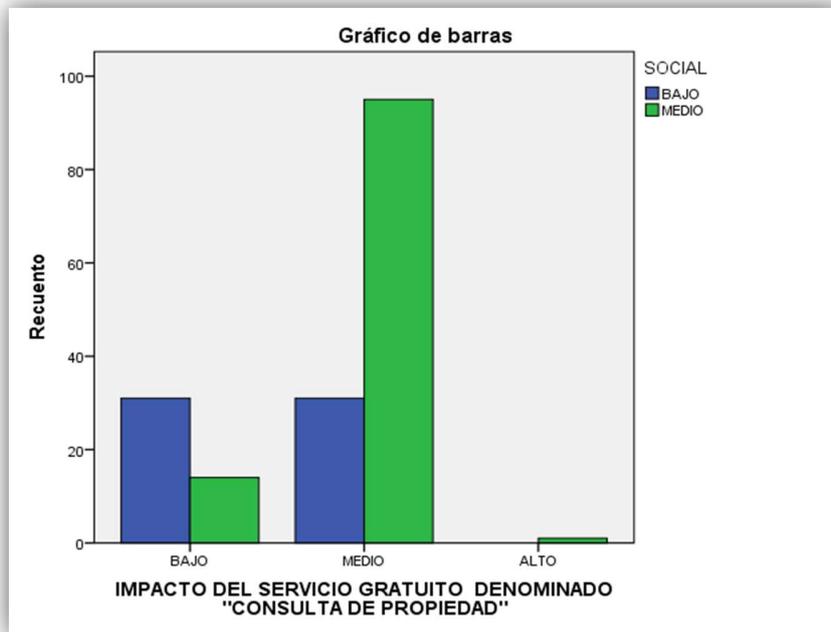
Tabla 12

Tabla de contingencia IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO "CONSULTA DE PROPIEDAD" * SOCIAL

			SOCIAL		Total
			BAJO	MEDIO	
IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO "CONSULTA DE PROPIEDAD"		Recuento	31	14	45
	BAJO	Frecuencia esperada	16,2	28,8	45,0
		% del total	18,0%	8,1%	26,2%
		Recuento	31	95	126
	MEDIO	Frecuencia esperada	45,4	80,6	126,0
		% del total	18,0%	55,2%	73,3%
		Recuento	0	1	1
	ALTO	Frecuencia esperada	,4	,6	1,0
		% del total	0,0%	0,6%	0,6%
Total		Recuento	62	110	172
		Frecuencia esperada	62,0	110,0	172,0
		% del total	36,0%	64,0%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018, y datos procesados en el SPSS versión 23.

Figura 11: Grafico de barras de la dimensión social



Fuente: Tabla 12

Interpretación:

En la tabla 12 figura 11 se puede observar los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario respecto de la dimensión social que contiene 9 ítems alineados a los indicadores: Nivel de difusión (ítem 1 y 2), Nivel de aceptación (ítem 3), Nivel de uso (ítem 4), Utilidad (ítem 5), Nivel de eficiencia (ítem 6, 7 y 8) y de satisfacción (ítem 9), vinculados a la variable impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. Estos resultados se distribuyen en tres niveles establecidos: bajo, medio y alto; y de acuerdo a la calificación de los usuarios predomina el nivel Medio con un 64% determinado por 110 de los 172 usuarios encuestados seguido finalmente del nivel Bajo con 36% determinado por 62 usuarios encuestados; de lo que se infiere que la dimensión social del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta medianamente en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

3.3. Resultados ligados a la dimensión tecnológico de la variable impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

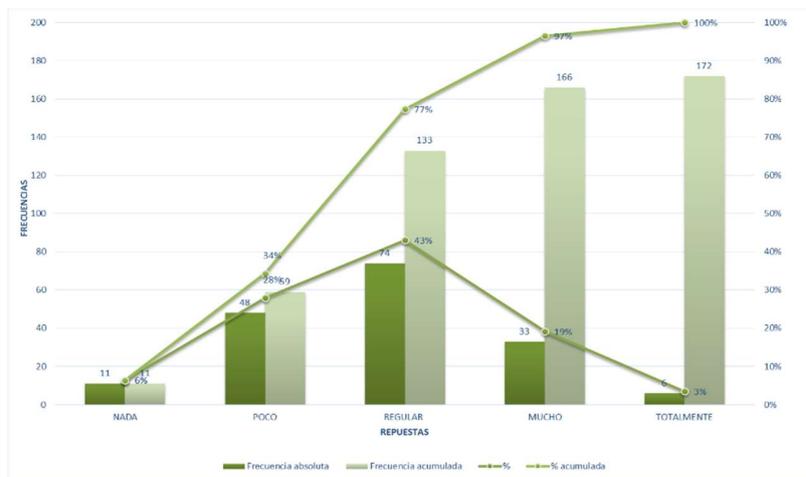
Tabla 13

10. ¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" a través de su celular?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	11	6%	11	6%
POCO	48	28%	59	34%
REGULAR	74	43%	133	77%
MUCHO	33	19%	166	97%
TOTALMENTE	6	3%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018

Figura 12: Acceso al servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" a través de su celular



Fuente: Tabla 13

Interpretación:

Los usuarios, respecto de la pregunta cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su celular, respondieron regular con un 43% (74 usuarios), poco con un 28% (48 usuarios), mucho con un 19% (33 usuarios), nada con un 6% (11 usuarios); y totalmente con un 3% (6 usuarios).

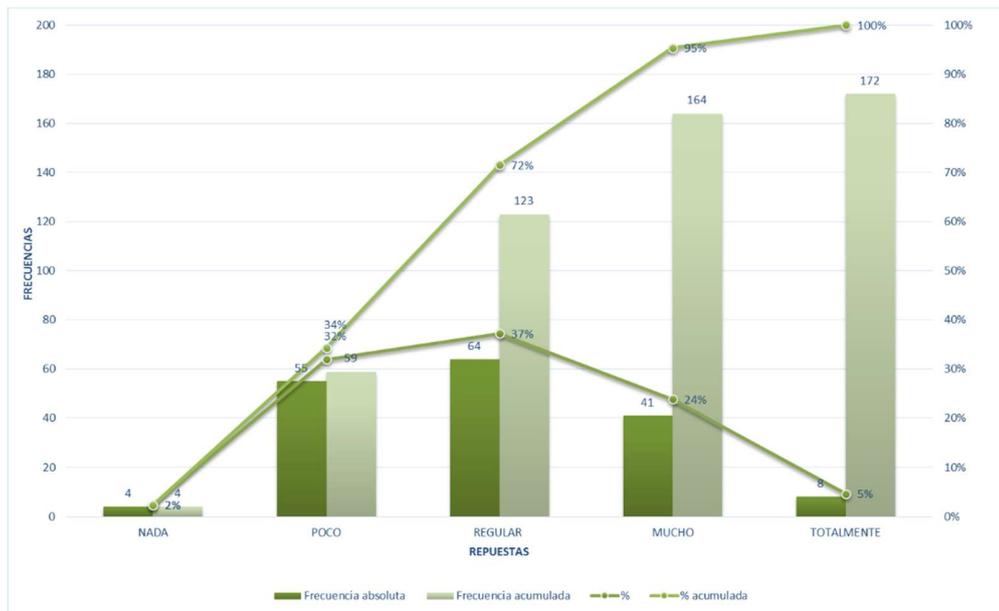
Tabla 14

11. ¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su laptop?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	4	2%	4	2%
POCO	55	32%	59	34%
REGULAR	64	37%	123	72%
MUCHO	41	24%	164	95%
TOTALMENTE	8	5%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018

Figura 13: Acceso al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su laptop



Fuente: Tabla 14

Interpretación:

Los usuarios, respecto de la pregunta cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su laptop, respondieron regular con un 37% (64 usuarios), poco con un 32% (55 usuarios), mucho con un 24% (41 usuarios), totalmente con un 5% (8 usuarios); y nada con un 2% (6 usuarios).

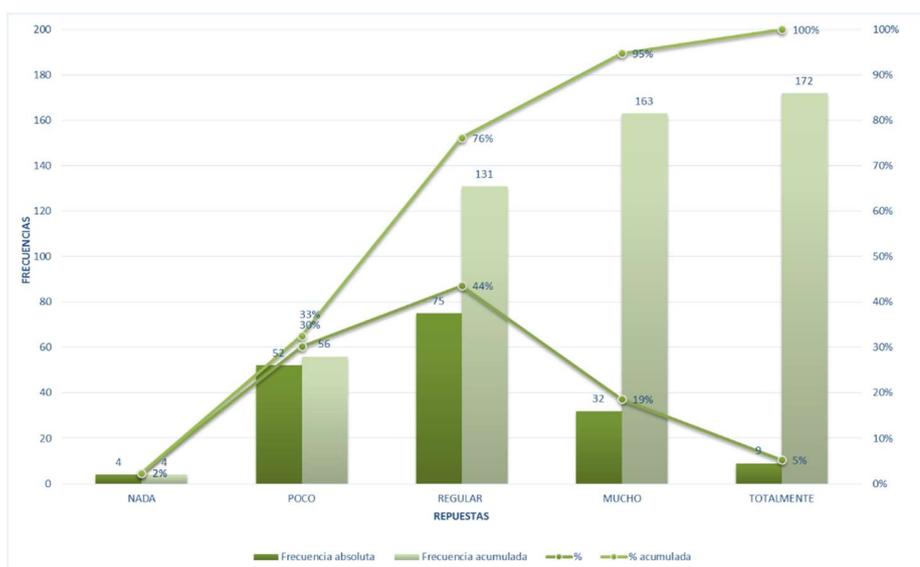
Tabla 15

12. ¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su Tablet?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	4	2%	4	2%
POCO	52	30%	56	33%
REGULAR	75	44%	131	76%
MUCHO	32	19%	163	95%
TOTALMENTE	9	5%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018

Figura 14: Acceso al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su Tablet



Fuente: Tabla 15

Interpretación:

Los usuarios, respecto de la pregunta cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su tablet, respondieron regular con un 44% (75 usuarios), poco con un 30% (52 usuarios), mucho con un 19% (32 usuarios), totalmente con un 5% (9 usuarios); y nada con un 2% (4 usuarios).

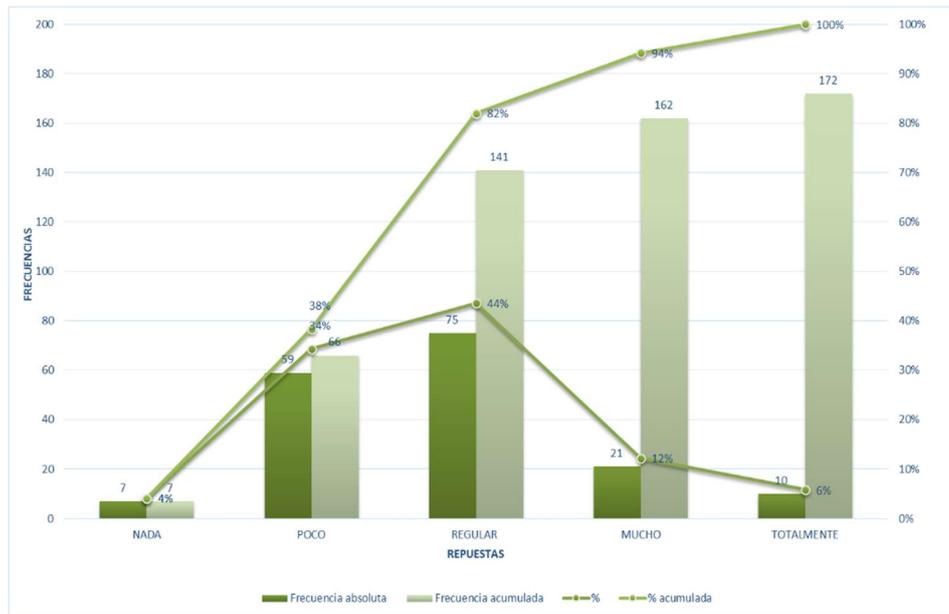
Tabla 16

13. ¿Le fue fácil utilizar el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	7	4%	7	4%
POCO	59	34%	66	38%
REGULAR	75	44%	141	82%
MUCHO	21	12%	162	94%
TOTALMENTE	10	6%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018

Figura 15: Facilidad para utilizar el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”



Fuente: Tabla 16

Interpretación:

Los usuarios respecto de la pregunta le fue fácil utilizar el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”, respondieron regular con un 44% (75 usuarios), poco con un 34% (59 usuarios), mucho con un 12% (21 usuarios), totalmente con un 6% (10 usuarios); y nada con un 4% (7 usuarios).

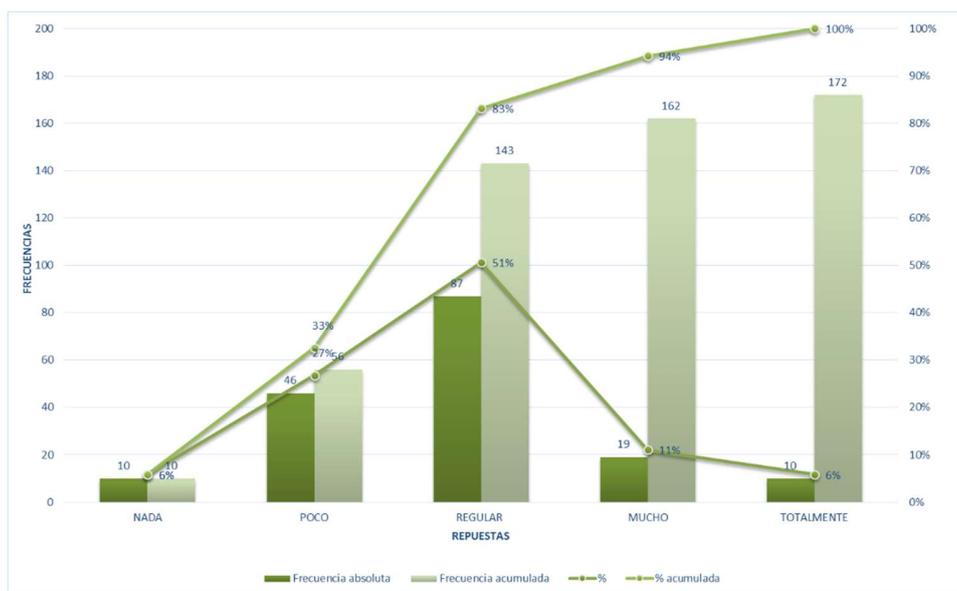
Tabla 17

14. ¿El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es fácil y accesible?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	10	6%	10	6%
POCO	46	27%	56	33%
REGULAR	87	51%	143	83%
MUCHO	19	11%	162	94%
TOTALMENTE	10	6%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018

Figura 16: El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es fácil y accesible



Fuente: Tabla 17

Interpretación:

Los usuarios respecto de la pregunta el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es fácil y accesible, respondieron regular con un 51% (87 usuarios), poco con un 27% (46 usuarios), mucho con un 11% (19 usuarios), totalmente y nada con un 6% (10 usuarios).

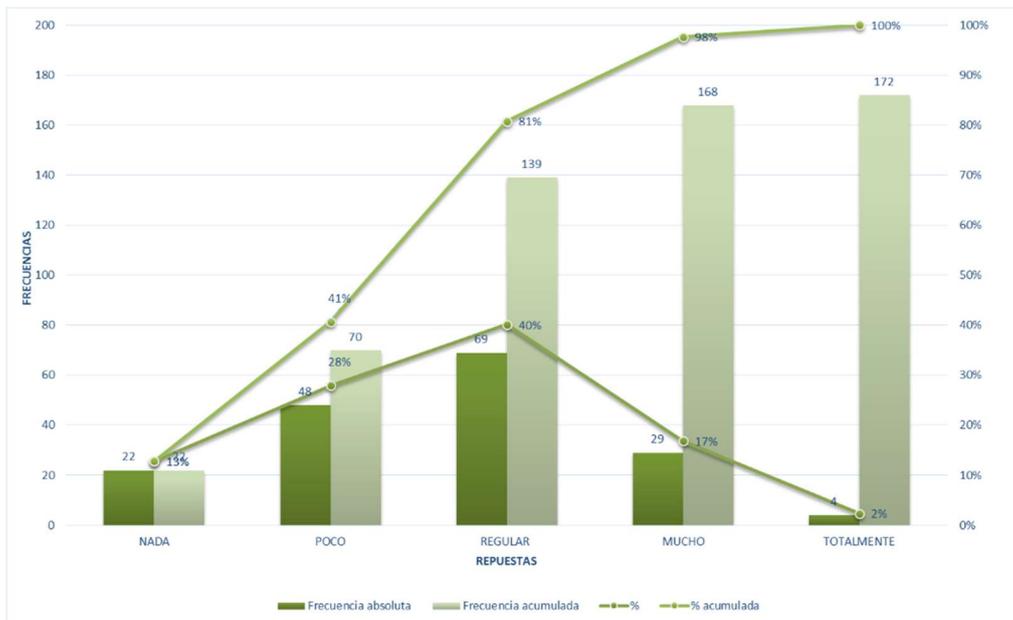
Tabla 18

15. ¿El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda de forma simple, coherente e inmediata?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	22	13%	22	13%
POCO	48	28%	70	41%
REGULAR	69	40%	139	81%
MUCHO	29	17%	168	98%
TOTALMENTE	4	2%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018

Figura 17: El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda de forma simple, coherente e inmediata.



Fuente: Tabla 18

Interpretación:

Los usuarios respecto de la pregunta el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda de forma simple, coherente e inmediata, respondieron regular con un 40% (69 usuarios), poco con un 28% (48 usuarios), mucho con un 17% (29 usuarios), nada con un 13% (22 usuarios) y totalmente con un 2% (4 usuarios).

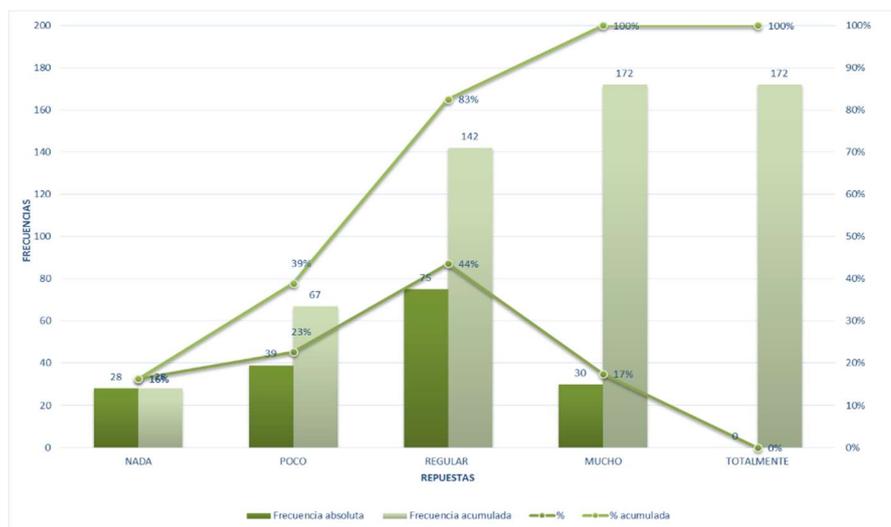
Tabla 19

16. ¿Cree usted que la información brindada por el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es confiable y segura?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	28	16%	28	16%
POCO	39	23%	67	39%
REGULAR	75	44%	142	83%
MUCHO	30	17%	172	100%
TOTALMENTE	0	0%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018

Figura 18: Cree usted que la información brindada por el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es confiable y segura



Fuente: Tabla 19

Interpretación:

Los usuarios, respecto de la pregunta cree usted que la información brindada por el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es confiable y segura, respondieron regular con un 44% (75 usuarios), poco con un 23% (39 usuarios), mucho con un 17% (30 usuarios), y nada con un 16% (28 usuarios).

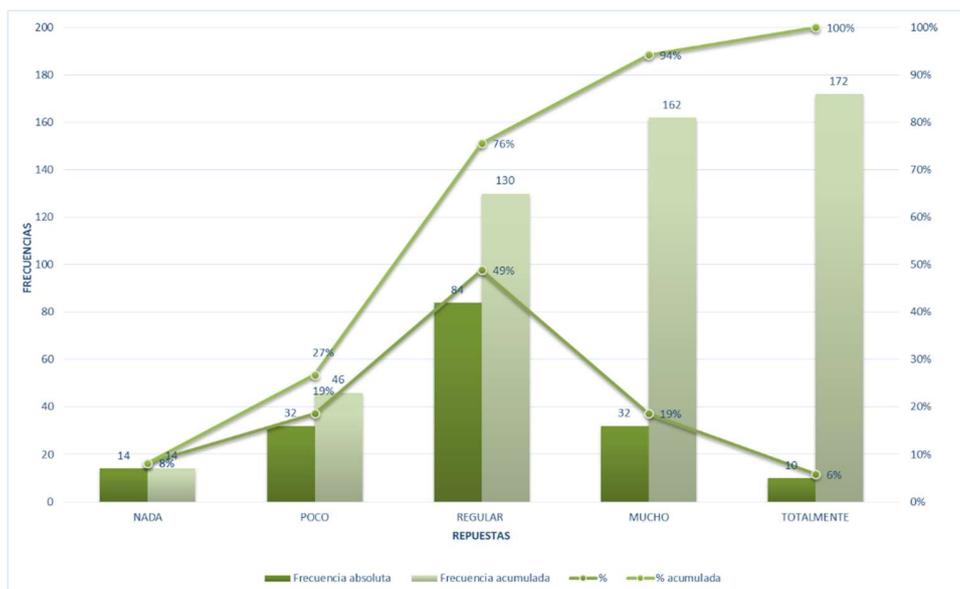
Tabla 20

17. ¿Cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda con un soporte técnico adecuado?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	14	8%	14	8%
POCO	32	19%	46	27%
REGULAR	84	49%	130	76%
MUCHO	32	19%	162	94%
TOTALMENTE	10	6%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018

Figura 19: Cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda con un soporte técnico adecuado



Fuente: Tabla 20

Interpretación:

Los usuarios respecto de la pregunta cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda con un soporte técnico adecuado, respondieron regular con un 49% (84 usuarios), poco y mucho con un 19% (32 usuarios c/u), nada con un 8% (14 usuarios), y totalmente con un 6% (10 usuarios).

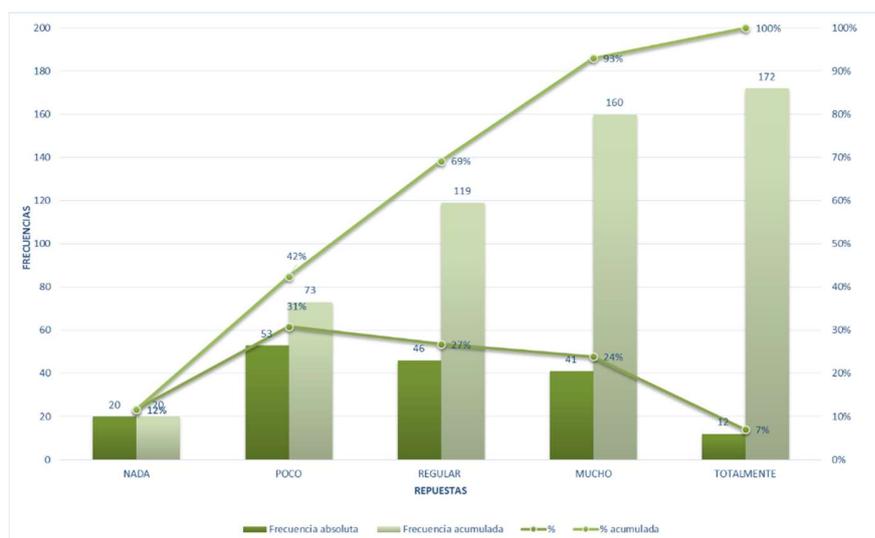
Tabla 21

18. ¿Cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” hace uso de equipos informáticos modernos?

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada
NADA	20	12%	20	12%
POCO	53	31%	73	42%
REGULAR	46	27%	119	69%
MUCHO	41	24%	160	93%
TOTALMENTE	12	7%	172	100%
TOTAL	172	100%		

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018

Figura 20: Cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” hace uso de equipos informáticos modernos.



Fuente: Tabla 21

Interpretación:

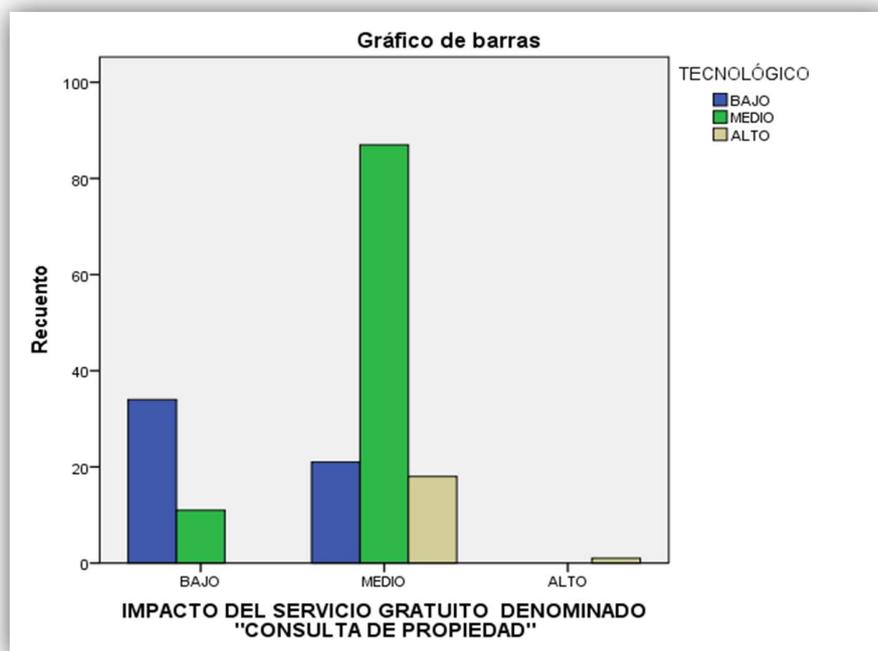
Los usuarios respecto de la pregunta cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” hace uso de equipos informáticos modernos, respondieron poco con un 31% (53 usuarios), regular con un 27% (46 usuarios), mucho con un 24% (41 usuarios), y totalmente con un 7% (12 usuarios).

Tabla 22

Tabla de contingencia IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO "CONSULTA DE PROPIEDAD" * TECNOLÓGICO						
			TECNOLÓGICO			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO "CONSULTA DE PROPIEDAD"	BAJO	Recuento	34	11	0	45
		Frecuencia esperada	14,4	25,6	5,0	45,0
		% del total	19,8%	6,4%	0,0%	26,2%
	MEDI O	Recuento	21	87	18	126
		Frecuencia esperada	40,3	71,8	13,9	126,0
		% del total	12,2%	50,6%	10,5%	73,3%
	ALTO	Recuento	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	,3	,6	,1	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
Total		Recuento	55	98	19	172
		Frecuencia esperada	55,0	98,0	19,0	172,0
		% del total	32,0%	57,0%	11,0%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018, y datos procesados en el SPSS versión 23.

Figura 21: Grafico de barras de la dimensión tecnológico



Fuente: Tabla 22

Interpretación:

En la tabla 22 figura 21 se puede observar los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario respecto de la dimensión tecnológico que contiene 9 ítems alineados a los indicadores: Nivel de portabilidad (ítem 10,11 y12), Nivel de amigabilidad (ítem 13,14 y 15), y Nivel de confiabilidad (ítem 16,17 y18), vinculados a la variable impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. Estos resultados se distribuyen en tres niveles establecidos: bajo, medio y alto; y de acuerdo a la calificación de los usuarios predomina el nivel Medio con un 57% determinado por 98 de los 172 usuarios encuestados seguido del nivel Bajo con 32% determinado por 55 de los 172 usuarios encuestados y finalmente el nivel Alto con 11% determinado por 19 usuarios encuestados ; de lo que se infiere que la dimensión tecnológico del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta medianamente en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

IV. DISCUSIÓN

Con los resultados consignados, se ha alcanzado cumplir con el objetivo principal de este estudio, esto es “Conocer el impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018”. Y es, teniendo en consideración lo obtenido de aplicar el cuestionario a los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018, que exponemos lo siguiente:

En la tabla 2 se presenta los resultados del análisis, en el que observamos que los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario que contiene 18 ítems alineados a los indicadores de cada una de las dimensiones vinculadas a la variable impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. Estos resultados se distribuyen en tres niveles establecidos: bajo, medio y alto; y de acuerdo a la calificación de los usuarios predomina el nivel Medio con un 73% determinado por 126 de los 172 usuarios encuestados seguido del nivel Bajo con 26% determinado por 45 usuarios encuestados y finalmente el nivel alto con 1% determinado por 1 usuario encuestado; de lo que se infiere que el impacto es positivo y fuerte del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

Dicho resultado guarda coherencia metodológica con la investigación de Juárez, F. (2018), sobre el plan estratégico de tecnologías de la información de la superintendencia nacional de los registros públicos, enfocándose en la sede central, utilizando para ello el método analítico-sintético, así mismo se coincide con el enfoque del tipo cuantitativo y el diseño no experimental transversal. Tomó como población a 30 colaboradores no ejecutivos de la Oficina General de Tecnologías de la Información de la Sunarp; y la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. Finalmente, arribó a la conclusión que para un 33.3% de colaboradores la planeación estratégica de tecnologías de la información es mala, para un 53.3% de colaboradores es

regular y para un 13.3% de estos es buena; por ende, se propuso la recomendación de mejorar la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia nacional de los registros públicos para que así la entidad pueda alcanzar mejores resultados. Siendo que en la investigación abordada sobre el impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018 está en un nivel predominantemente medio en un porcentaje y frecuencia ya antes expresada al inicio de este capítulo.

Asimismo Peñaloza, (2016), en su estudio tuvo como finalidad concluir que factor era el que predominaba en la limitación del uso de los servicios en línea del gobierno electrónico de la institución materia de estudio, empleando para ello un enfoque cuantitativo, del tipo descriptivo explicativo con un diseño no experimental, y un corte transversal; la muestra utilizada estuvo conformada por 379 ciudadanos a los cuales se les aplicó una encuesta, en la cual pudo determinar los factores que se encuentran generando una complicación en los servicios en línea de la entidad, a que estos puedan llegar a todos los ciudadanos y que este servicio no se encuentre alcanzando un nivel de presencia en la internet, por ende, no se brinda una correcta atención a los ciudadanos debido a que no existe una transparencia en las actividades que desarrolla dicha entidad y no se colabora al desarrollo del país por la falta de difusión y capacitación en la utilización de los mismos. Finalmente, probó que el factor que predomina fue el institucional y se arribó a la conclusión de que este factor se encuentra con fallas, por lo tanto, es necesario realizar mejoras. De igual forma se ha logrado identificar en el servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" deficiencias en la dimensión social y falta de recursos tecnológicos, pues al consultar a los usuarios qué tan satisfecho se siente de acceder gratuitamente al servicio denominado "consulta de propiedad", respondieron regular con un 44% (75 usuarios), poco con un 36% (63 usuarios), nada con un 15% (25 usuarios) y mucho con un 5% (9 usuarios); esto es el servicio no logra cubrir en su totalidad con las necesidades de los usuarios.

En la tabla 12 figura 11 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario respecto de la dimensión social que contiene 9 ítems alineados a los indicadores: Nivel de difusión (ítem 1 y 2) , Nivel de aceptación (ítem 3), Nivel de uso (ítem 4), Utilidad (ítem 5), Nivel de eficiencia (ítem 6, 7 y 8) y de satisfacción (ítem 9), vinculados a la variable impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. Estos resultados se distribuyen en tres niveles establecidos: bajo, medio y alto; y de acuerdo a la calificación de los usuarios predomina el nivel Medio con un 64% determinado por 110 de los 172 usuarios encuestados seguido finalmente del nivel Bajo con 36% determinado por 62 usuarios encuestados; de lo que se infiere que la dimensión social del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta medianamente en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. Esto se corrobora con las respuestas brindadas por los usuarios en cuanto a la promoción del servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" (pregunta N°2), pues señalaron regular con un 39% (66 usuarios), poco con un 34% (58 usuarios), nada con un 22% (38 usuarios) y mucho con un 5% (8 usuarios) asimismo la pregunta en cuanto a si el conocer el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" lo animó para acudir a la oficina registral para efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad respondieron poco con un 45% (77 usuarios), regular con un 56% (33 usuarios), nada con un 16% (28 usuarios) y mucho con un 6% (11 usuarios). De esto se infiere que la zona registral no ha cumplido con ejecutar exitosamente campañas o talleres que tengan por fin el difundir dicho servicio ni se ha logrado brindar a los usuarios un servicio eficaz; esto es que les sea de utilidad al momento de llevar a cabo sus trámites registrales, sino que por el contrario ha ocasionado dificultades, pues gran parte de los usuarios no se sienten motivados a asistir a la oficina registral para la tramitación de sus inscripciones registrales o de publicidad.

Finalmente, en la tabla 22 figura 21 se puede observar los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario respecto de la dimensión tecnológico que contiene 9 ítems alineados a los indicadores: Nivel de portabilidad (ítem 10,11 y12), Nivel de amigabilidad (ítem 13,14 y 15), y Nivel de confiabilidad (ítem 16,17 y18), vinculados a la variable impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. Estos resultados se distribuyen en tres niveles establecidos: bajo, medio y alto; y de acuerdo a la calificación de los usuarios predomina el nivel Medio con un 57% determinado por 98 de los 172 usuarios encuestados seguido del nivel Bajo con 32% determinado por 55 de los 172 usuarios encuestados y finalmente el nivel Medio con 11% determinado por 19 usuarios encuestados; de lo que se infiere que la dimensión tecnológico del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta medianamente en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. Ello se corrobora con las respuestas brindadas por los usuarios cuando al preguntárseles si el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" se brinda de forma simple, coherente e inmediata (pregunta N° 15) respondieron regular con un 40% (69 usuarios), poco con un 28% (48 usuarios), mucho con un 17% (29 usuarios), nada con un 13% (22 usuarios) y totalmente con un 2% (4 usuarios); así como cuando se les consultó si la información brindada por el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" es confiable y segura (pregunta N°16) respondieron regular con un 44% (75 usuarios), poco con un 23% (39 usuarios), mucho con un 17% (30 usuarios), y nada con un 16% (28 usuarios). De ello se infiere que el servicio no cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para lograr aumentar el nivel de confianza y seguridad de los usuarios en éste; vislumbrándose una falta de capacitación de los operadores informáticos, generando que el servicio no logre alcanzar en su totalidad una óptima calidad de la información que brinda; esto es el portal Web de la Zona Registral V - Sede Trujillo, que es el medio por el cual se accede a dicho servicio, no se encuentra operativa y actualizada de forma constante y por ende no está logrando brindar información coherente e inmediata a los usuario. Lo cual se

contradice con el objetivo servicio, el cual es poder facilitar a los usuarios a conocer de manera eficiente y con prontitud los números de las partidas registrales de sus predios, para que así puedan iniciar diversos trámites registrales que requieran o los actos extra registrales que consideren convenientes. (Portal Sunarp, 2017).

Los resultados obtenidos no hacen más que demostrar que el hecho de prestar un servicio sin costo alguno, no siempre merece la aceptación de los usuarios puesto que lo que ellos requieren es resolver sus problemas con la garantía de que tanto los mecanismo que se utilicen en una entidad pública como la información que esta otorga sea de calidad y útil para viabilizar la gestión que se hace con determinado fin, en este caso respecto de la propiedad inscrita y su estado situacional en las oficinas registrales.

V. CONCLUSIONES

1. El servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta positivamente y fuerte en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018, debido a que predomina el nivel Medio con un 73% determinado por 126 de los 172 usuarios encuestados.
2. Se accede al servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" a través del portal web institucional; en donde se inicia la búsqueda consignando el nombre completo del propietario para que se proporcione la información referencial sobre el número de la partida del predio cuando se trate de un titular persona natural.
3. La dimensión social del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta en un nivel medio en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018, debido a que un 64% de estos (110 usuarios) la han calificado en este nivel.
4. La dimensión tecnológico del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta en un nivel medio en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018 debido a que un 57% de estos (98 usuarios) la han calificado en este nivel.
5. Observadas las respuestas dadas a algunos de los ítems se infiere la existencia de deficiencias, desconocimientos y falta de recursos tecnológicos, por lo que esta conclusión será la base para hacer las sugerencias o recomendaciones pertinentes en el siguiente capítulo.

VI. RECOMENDACIONES

Habiendo llevado a cabo el estudio relacionado al impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Al Jefe de la Zona Registral N° V Sede – Trujillo se recomienda la organización y ejecución de talleres y/o campañas que permitan promocionar adecuadamente el servicio gratuito "Consulta de propiedad", con el fin de lograr que el usuario realice eficientemente sus trámites registrales.
- Al Jefe de la Zona Registral N° V Sede – Trujillo se le recomienda utilizar herramientas tecnológicas existentes para incrementar los niveles de confianza y seguridad de los usuarios en el servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad", y así lograr formular y desarrollar mejoras continuas en el proceso de prestación de este servicio.
- Al Jefe de la Zona Registral N° V Sede – Trujillo se le recomienda capacitar a los operadores informáticos de forma constante para que se pueda alcanzar una óptima calidad de la información brindada a través del servicio gratuito "Consulta de propiedad".
- Mantener el portal Web de la Zona Registral V - Sede Trujillo operativa y actualizada de forma permanente para así lograr que se brinde información coherente e inmediata a los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

- Armas Urquiza y Armas Suárez: Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2011, Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/>
- Arguedas, I. & Piedra, J. (2014) “La nueva perspectiva registral de la propiedad inmueble, a partir del Sistema de Información del Registro Inmobiliario (SIRI)”. Tesis para optar por el grado de Licenciado en Derecho. Universidad de Costa Rica.
- Cardona, Diego (2002), “El gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios” en I Congreso Catalán de Gestión Pública, Barcelona, 26 y 27 de septiembre.
- Castoldi, P. (2002). El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración. Argentina.
- Coroan, A. & Campos, E. (2011). Gobierno Abierto: Alcance e implicaciones. Madrid, España: Fundación ideas.
- Crisóstomo, K (2017) “La publicidad registral y la adquisición del derecho de propiedad predial en la Sunarp. Zona XIV Ayacucho, 2017.” Tesis para optar por el grado de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú
- Delgado, L (2018). “Impactos del programa Sunarp en tu Pueblo – Zona Registral N° V – Sede Trujillo en la inclusión registral del distrito de Julcán – Otuzco – 2017”. Tesis para optar por el grado de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006) Metodología de la Investigación. (4ªed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. (4ªed.). México: Mc Graw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación (5ª ed.). México. McGraw-Hill
- Jaeger, P.T. (2003): "The endless wire: E-Government as global phenomenon". Government Information Quarterly, núm. 20, pp. 323-331.
- Jordan, K. (2018) "Impacto del Plan de Desarrollo Alternativo Integral y Sostenible en los coccaleros del Valle del Río Apurímac, Ene y Mantaro – 2010 – 2012". Tesis para optar por el título de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Juárez, F. (2018) "La planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017". Tesis para optar por el título de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Má Villatoro, V.H. (2006). "Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública guatemalteca", Tesis de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Ocampo, F. (2004). El gobierno electrónico: ¿reforma de última generación?. En Revista Electrónica de Derecho Informático (REDI). [En línea].
- Peñaloza, D. (2016), en su tesis denominada "Factores que limitan el uso de los servicios en línea del gobierno electrónico local de Magdalena del Mar – año 2016". Tesis para optar por el título de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Pérez, M. (2003). Gobierno Digital. Tendencias y desafíos. Ed. Universidad Externado de Colombia. 226p. Bogotá, Colombia.
- Salvador Serna, Miguel (2002). "Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas", Universidad Pompeu Fabra, Barcelona, España.
- Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. (2017). *Memoria Anual 2016*. Recuperado de: <https://www.sunarp.gob.pe/PDFs/TRANSPARENCIA/MEMORIAS/MEMORIA-SUNARP-2016.pdf>

Tarrillo, D. (2013), "Publicidad Registral y Derecho a la Intimidad.". Tesis para optar por el grado de Magister en Derecho Civil. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Vara-Horna, Arístides (2007). La evaluación de impacto de los programas sociales. Fundamentos teóricos y metodológicos y aplicación al caso peruano. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.

ANEXO 1

Resolución N° 263-2018-SUNARP/SN



RESOLUCIÓN DEL SUPERINTENDENTE NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS N° 263 -2018-SUNARP/SN

Lima, 16 OCT. 2018

VISTOS, el Informe Técnico N° 021-2018 -SUNARP-SOR-SNR/DTR de la Dirección Técnica Registral de la SUNARP, el Memorandum N° 1604-2018-SUNARP/OGA emitido por la Oficina General de Administración, el Memorando N° 1347-2018-SUNARP/OGPP emitido por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, los informes N° 475-2018-SUNARP/OGAJ y N° 890-2018-SUNARP/OGAJ emitidos por la Oficina General de Asesoría Jurídica y el Memorandum N° 783-2018-SUNARP/OGTI emitido por la Oficina General de Tecnologías de la Información, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 1 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declaró al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, la SUNARP viene desarrollando un proceso de modernización integral con la finalidad de asegurar la mejor calidad en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, encontrándose dentro de esta línea de acción el desarrollo de nuevos productos registrales;

Que, los actos o derechos inscritos en los Registros Públicos permiten brindar información relevante a los ciudadanos, a través de los diferentes mecanismos que se prevean para ello;

Que, el artículo 127 del Reglamento General de los Registros Públicos, precisa que no forma parte de la publicidad registral formal aquella información que de manera gratuita se brinde a través de Internet o telefonía móvil, cuyas características serán determinadas mediante Resolución de Superintendente Nacional;

Que, considerando que toda información que posee el Estado se presume pública, salvo las excepciones que señale la normatividad, se ha evaluado de forma favorable la posibilidad de brindarle al ciudadano un servicio gratuito de consulta de propiedades, que le permitirá conocer de

forma eficiente y con celeridad los números de las partidas registrales de sus predios inscritos, y con ello, puedan iniciar los trámites registrales de inscripción y publicidad que requieran, o en su defecto, los actos extra registrales que consideren pertinentes;



Que, en el servicio gratuito de consulta de propiedad, se pone a disposición del propietario la información referencial e informativa del número de la partida registral de su predio inscrito, con precisión de la oficina y zona registral a la que pertenece la partida, el cual no sustituye el servicio de publicidad formal de "búsqueda de índices" que se brinda en mérito al Reglamento del Servicio de Publicidad Registral (Resolución N° 281-2015-SUNARP-SN);



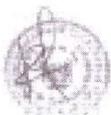
Que, considerando que es necesaria la validación previa para realizar la consulta, toda vez que el servicio requiere de esta información para mostrar las propiedades inscritas de una persona, se ha creído conveniente iniciar esta primera etapa con los datos de las personas naturales;



Que, el servicio mencionado se ha desarrollado en torno a la simplificación administrativa como política nacional de obligatorio cumplimiento, en el marco de un gobierno abierto (Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017-2021), mejorando los servicios a los ciudadanos;



Contando con el visado de la Oficina General de Asesoría Jurídica, de la Oficina General de Administración, de la Oficina General de Tecnologías de la Información, de la Oficina General de Administración y de la Dirección Técnica Registral;



De conformidad con lo dispuesto por el artículo 127 del TUO del Reglamento General de los Registros Públicos y el literal x) del artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunarp, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 012-2013-JUS;

SE RESUELVE:



Artículo Primero.- APROBAR el servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" a ser brindado a través del Portal Web Institucional, de acuerdo a lo expuesto en los considerandos de la presente resolución.





Artículo Segundo.- Disponer que la Oficina General de Tecnologías de la Información, en coordinación con la Oficina General de Comunicaciones, implemente el servicio aprobado en el Artículo Primero de la presente resolución.

Artículo Tercero.- La presente Resolución entra en vigencia el 17 de octubre de 2018.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


MANUEL AUGUSTO MONTES BOZA
Superintendente Nacional de los Registros
SUNARP

ANEXO 2

BASE DE DATOS DE IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO "CONSULTA DE PROPIEDAD"

IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO "CONSULTA DE PROPIEDAD"																															
SOCIAL													TECNOLOGICO										TOTAL VARIABLE								
USUARIO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	LCANZAS	SPERAD	%	NIVEL	USUARIO	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	LCANZAS	SPERAD	%	NIVEL	LCANZAS	SPERAD	%	NIVEL
U1	3	2	3	3	3	3	3	4	4	28	45	62%	MEDIO	U1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	22	45	49%	MEDIO	50	90	56%	MEDIO
U2	4	1	4	4	2	1	1	2	2	21	45	47%	BAJO	U2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32	45	71%	MEDIO	53	90	59%	MEDIO
U3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	27	45	60%	MEDIO	U3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	20	45	44%	BAJO	47	90	52%	MEDIO
U4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	45	58%	MEDIO	U4	1	1	2	2	2	2	2	3	2	17	45	38%	BAJO	43	90	48%	MEDIO
U5	2	2	2	2	3	3	2	3	3	22	45	49%	MEDIO	U5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25	45	56%	MEDIO	47	90	52%	MEDIO
U6	4	1	4	4	4	1	2	1	2	23	45	51%	MEDIO	U6	2	3	2	3	3	2	2	3	2	22	45	49%	MEDIO	45	90	50%	MEDIO
U7	3	2	3	3	4	3	3	3	3	27	45	60%	MEDIO	U7	3	4	4	4	5	3	3	3	3	32	45	71%	MEDIO	59	90	66%	MEDIO
U8	3	2	3	3	2	2	3	3	3	24	45	53%	MEDIO	U8	5	4	4	5	5	5	3	3	4	38	45	84%	ALTO	62	90	69%	MEDIO
U9	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	45	38%	BAJO	U9	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30	45	67%	MEDIO	47	90	52%	MEDIO
U10	2	1	2	2	4	1	1	2	2	17	45	38%	BAJO	U10	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	45	64%	MEDIO	46	90	51%	MEDIO
U11	3	2	3	3	4	3	2	3	2	25	45	56%	MEDIO	U11	2	2	2	3	2	2	3	2	2	20	45	44%	BAJO	45	90	50%	MEDIO
U12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	45	60%	MEDIO	U12	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32	45	71%	MEDIO	59	90	66%	MEDIO
U13	2	3	2	2	4	3	2	2	2	22	45	49%	MEDIO	U13	1	2	3	2	2	3	2	3	2	20	45	44%	BAJO	42	90	47%	BAJO
U14	4	1	4	4	3	1	1	3	2	23	45	51%	MEDIO	U14	1	1	2	2	2	2	3	3	1	17	45	38%	BAJO	40	90	44%	BAJO
U15	4	3	4	4	3	2	2	3	3	28	45	62%	MEDIO	U15	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25	45	56%	MEDIO	53	90	59%	MEDIO
U16	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	45	64%	MEDIO	U16	2	3	2	3	3	2	2	3	2	22	45	49%	MEDIO	51	90	57%	MEDIO
U17	3	1	3	3	4	2	2	2	2	22	45	49%	MEDIO	U17	3	4	4	4	5	3	3	3	2	32	45	71%	MEDIO	54	90	60%	MEDIO
U18	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30	45	67%	MEDIO	U18	5	4	4	5	5	5	3	3	4	38	45	84%	ALTO	68	90	76%	ALTO
U19	2	1	2	2	3	1	2	2	2	17	45	38%	BAJO	U19	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30	45	67%	MEDIO	47	90	52%	MEDIO
U20	2	3	2	2	3	1	4	3	4	24	45	53%	MEDIO	U20	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	45	64%	MEDIO	53	90	59%	MEDIO
U21	4	3	4	4	4	2	2	1	3	27	45	60%	MEDIO	U21	2	2	2	3	2	2	3	2	2	20	45	44%	BAJO	47	90	52%	MEDIO
U22	2	1	2	2	4	3	3	4	4	25	45	56%	MEDIO	U22	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32	45	71%	MEDIO	57	90	63%	MEDIO
U23	4	1	4	4	4	4	3	3	3	30	45	67%	MEDIO	U23	1	2	3	2	2	3	2	3	2	20	45	44%	BAJO	50	90	56%	MEDIO
U24	2	3	2	2	4	2	2	3	3	23	45	51%	MEDIO	U24	1	1	2	2	2	2	3	3	1	17	45	38%	BAJO	40	90	44%	BAJO
U25	3	2	3	3	4	3	3	3	3	27	45	60%	MEDIO	U25	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25	45	56%	MEDIO	52	90	58%	MEDIO
U26	3	2	3	3	4	4	4	4	4	30	45	67%	MEDIO	U26	2	3	2	3	3	2	2	2	2	22	45	49%	MEDIO	52	90	58%	MEDIO
U27	2	1	2	2	4	2	2	2	2	19	45	42%	BAJO	U27	3	4	4	4	5	3	3	3	3	32	45	71%	MEDIO	51	90	57%	MEDIO
U28	2	1	2	2	4	2	2	2	2	19	45	42%	BAJO	U28	5	4	4	5	5	5	3	3	4	38	45	84%	ALTO	57	90	63%	MEDIO
U29	3	2	3	3	4	2	2	2	2	23	45	51%	MEDIO	U29	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30	45	67%	MEDIO	53	90	59%	MEDIO
U30	2	1	2	2	4	1	2	1	2	17	45	38%	BAJO	U30	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	45	64%	MEDIO	46	90	51%	MEDIO
U31	4	3	4	4	2	4	2	2	1	26	45	58%	MEDIO	U31	2	2	2	3	2	2	3	2	2	20	45	44%	BAJO	46	90	51%	MEDIO
U32	2	1	2	2	3	2	2	2	2	18	45	40%	BAJO	U32	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32	45	71%	MEDIO	50	90	56%	MEDIO
U33	2	2	2	2	3	3	3	2	2	21	45	47%	BAJO	U33	1	2	3	2	2	3	3	2	2	20	45	44%	BAJO	41	90	46%	BAJO
U34	2	3	2	2	4	2	2	2	2	21	45	47%	BAJO	U34	1	1	2	2	2	2	3	3	1	17	45	38%	BAJO	38	90	42%	BAJO
U35	2	1	2	2	2	3	3	1	2	18	45	40%	BAJO	U35	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25	45	56%	MEDIO	43	90	48%	MEDIO
U36	3	3	3	3	3	3	3	1	3	25	45	56%	MEDIO	U36	2	3	2	3	3	2	2	3	2	22	45	49%	MEDIO	47	90	52%	MEDIO
U37	2	3	2	2	3	3	3	3	3	24	45	53%	MEDIO	U37	3	4	4	4	5	3	3	3	3	32	45	71%	MEDIO	56	90	62%	MEDIO
U38	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	45	58%	MEDIO	U38	5	4	4	5	5	5	3	3	4	38	45	84%	ALTO	64	90	71%	MEDIO
U39	3	2	3	3	4	3	3	3	3	27	45	60%	MEDIO	U39	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30	45	67%	MEDIO	57	90	63%	MEDIO
U40	4	1	4	4	3	2	2	3	3	26	45	58%	MEDIO	U40	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	45	64%	MEDIO	55	90	61%	MEDIO
U41	2	3	2	2	4	3	3	3	2	24	45	53%	MEDIO	U41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	45	40%	BAJO	42	90	47%	BAJO
U42	2	2	2	2	1	2	1	1	1	14	45	31%	BAJO	U42	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31	45	69%	MEDIO	45	90	50%	MEDIO
U43	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	45	58%	MEDIO	U43	2	2	3	2	2	2	2	1	2	18	45	40%	BAJO	44	90	49%	MEDIO
U44	2	2	2	2	3	2	2	2	2	19	45	42%	BAJO	U44	2	2	2	2	1	1	1	1	1	13	45	29%	BAJO	32	90	36%	BAJO
U45	2	2	2	2	1	1	1	2	1	14	45	31%	BAJO	U45	3	2	2	2	3	2	2	3	3	22	45	49%	MEDIO	36	90	40%	BAJO
U46	2	2	2	2	2	2	2	2	1	15	45	33%	BAJO	U46	3	2	2	3	3	2	3	2	3	23	45	51%	MEDIO	38	90	42%	BAJO
U47	3	3	3	3	2	2	2	3	3	24	45	53%	MEDIO	U47	4	5	3	3	2	2	3	3	4	29	45	64%	MEDIO	53	90	59%	MEDIO
U48	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	45	58%	MEDIO	U48	3	4	3	4	3	3	3	5	4	32	45	71%	MEDIO	58	90	64%	MEDIO
U49	2	2	2	2	2	2	1	2	1	16	45	36%	BAJO	U49	4	3	4	3	4	3	2	4	3	30	45	67%	MEDIO	46	90	51%	MEDIO
U50	4	2	4	4	2	2	1	2	1	22	45	49%	MEDIO	U50	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29	45	64%	MEDIO	51	90	57%	MEDIO
U51	3	3	3	3	2	2	3	2	2	23	45	51%	MEDIO	U51	3	2	2	2	2	3	3	2	2	21	45	47%	BAJO	44	90	49%	MEDIO
U52	3	3	3	3	2	3	2	2	1	22	45	49%	MEDIO	U52	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31	45	69%	MEDIO	53	90	59%	MEDIO
U53	3	3	3	3	4	2	3	3	2	26	45	58%	MEDIO	U53	2	2	3	2	2	2	2	1	2	18	45	40%	BAJO	44	90	49%	MEDIO
U54	3	3	3	3	1	3	3	3	3	25	45	56%	MEDIO	U54	2	2	2	2	1	1	1	1	1	13	45	29%	BAJO	38	90	42%	BAJO
U55	3	4	3	3	3	3	2	3	3	27	45	60%	MEDIO	U55	3	2	2	2	3	2	2	3	3	22	45	49%	MEDIO	49	90	54%	MEDIO
U56	2	4	2	2	1	2	2	3	1	19	45	42%	BAJO	U56	3	2	2	3	3	2	3	2	3	23	45	51%	MEDIO	42	90	47%	BAJO

U59	4	1	4	4	1	2	2	2	2	2	22	45	49%	MEDIO	U59	4	3	4	3	4	3	2	4	3	30	45	67%	MEDIO	52	90	58%	MEDIO	
U60	3	3	3	3	1	3	2	1	2	2	21	45	47%	BAJO	U60	3	3	4	3	4	3	2	3	3	29	45	64%	MEDIO	50	90	56%	MEDIO	
U61	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	20	45	44%	BAJO	U61	3	2	2	2	2	3	3	2	2	21	45	47%	BAJO	41	90	46%	BAJO	
U62	4	3	4	4	4	3	2	3	1	2	28	45	62%	MEDIO	U62	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31	45	69%	MEDIO	59	90	66%	MEDIO	
U63	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	20	45	44%	MEDIO	U63	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	18	45	40%	BAJO	38	90	42%	BAJO
U64	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	22	45	49%	MEDIO	U64	2	2	2	2	1	1	1	1	1	13	45	29%	BAJO	35	90	39%	BAJO	
U65	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	31	45	69%	MEDIO	U65	3	2	2	2	3	2	2	3	3	22	45	49%	MEDIO	53	90	59%	MEDIO	
U66	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	28	45	62%	MEDIO	U66	3	2	2	2	3	2	2	3	2	23	45	51%	MEDIO	51	90	57%	MEDIO	
U67	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	13	45	29%	BAJO	U67	4	5	3	3	2	2	3	3	4	29	45	64%	MEDIO	42	90	47%	BAJO	
U68	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	15	45	33%	BAJO	U68	3	4	3	4	3	3	3	5	4	32	45	71%	MEDIO	47	90	52%	MEDIO	
U69	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	23	45	51%	MEDIO	U69	4	3	4	3	4	3	2	4	3	30	45	67%	MEDIO	53	90	59%	MEDIO	
U70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	45	40%	BAJO	U70	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29	45	64%	MEDIO	47	90	52%	MEDIO	
U71	3	3	3	3	3	1	2	1	3	2	21	45	47%	BAJO	U71	3	2	2	2	2	3	3	2	2	21	45	47%	BAJO	42	90	47%	BAJO	
U72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	45	40%	BAJO	U72	3	4	3	4	3	3	3	3	4	31	45	69%	MEDIO	49	90	54%	MEDIO	
U73	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	14	45	31%	BAJO	U73	2	2	3	2	2	2	2	2	1	18	45	40%	BAJO	32	90	36%	BAJO	
U74	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	19	45	40%	BAJO	U74	2	2	2	2	1	1	1	1	1	13	45	29%	BAJO	31	90	34%	BAJO	
U75	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	16	45	36%	BAJO	U75	3	2	2	2	3	2	2	3	3	22	45	49%	MEDIO	39	90	42%	BAJO	
U76	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	17	45	38%	BAJO	U76	3	2	2	3	3	2	2	3	2	23	45	51%	MEDIO	40	90	44%	BAJO	
U77	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	25	45	56%	MEDIO	U77	4	5	3	3	2	2	3	3	4	29	45	64%	MEDIO	54	90	60%	MEDIO	
U78	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	24	45	53%	MEDIO	U78	3	4	3	4	3	3	3	5	4	32	45	71%	MEDIO	56	90	62%	MEDIO	
U79	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25	45	56%	MEDIO	U79	4	3	4	3	4	3	2	4	3	30	45	67%	MEDIO	55	90	61%	MEDIO	
U80	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	23	45	51%	MEDIO	U80	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29	45	64%	MEDIO	52	90	58%	MEDIO	
U81	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	28	45	62%	MEDIO	U81	2	3	2	2	3	2	2	3	2	21	45	47%	BAJO	49	90	54%	MEDIO	
U82	4	1	4	4	4	1	1	2	2	2	21	45	47%	BAJO	U82	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	45	69%	MEDIO	52	90	58%	MEDIO	
U83	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	27	45	60%	MEDIO	U83	3	2	3	2	3	2	2	2	2	21	45	47%	BAJO	48	90	53%	MEDIO	
U84	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	45	58%	MEDIO	U84	2	2	2	2	3	3	1	2	2	19	45	42%	BAJO	45	90	50%	MEDIO	
U85	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	22	45	49%	MEDIO	U85	3	3	3	2	3	2	3	3	2	24	45	53%	MEDIO	46	90	51%	MEDIO	
U86	4	1	4	4	4	1	2	1	2	2	23	45	51%	MEDIO	U86	2	3	3	2	2	3	2	3	2	22	45	49%	MEDIO	45	90	50%	MEDIO	
U87	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	27	45	60%	MEDIO	U87	4	4	5	3	3	3	3	4	5	34	45	76%	ALTO	61	90	68%	MEDIO	
U88	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	24	45	53%	MEDIO	U88	4	5	5	5	3	3	4	3	4	36	45	80%	ALTO	60	90	67%	MEDIO	
U89	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	17	45	38%	BAJO	U89	3	3	3	3	4	3	4	4	4	30	45	67%	MEDIO	47	90	52%	MEDIO	
U90	2	1	2	2	4	1	1	2	2	2	17	45	38%	BAJO	U90	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	45	64%	MEDIO	46	90	51%	MEDIO	
U91	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	25	45	56%	MEDIO	U91	2	3	2	2	3	2	2	2	3	21	45	47%	BAJO	46	90	51%	MEDIO	
U92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	45	60%	MEDIO	U92	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	45	69%	MEDIO	59	90	64%	MEDIO	
U93	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	22	45	49%	MEDIO	U93	3	2	2	2	3	2	2	2	2	21	45	47%	BAJO	43	90	48%	MEDIO	
U94	4	1	4	4	3	1	1	3	2	2	23	45	51%	MEDIO	U94	2	2	2	2	3	3	1	2	2	19	45	42%	BAJO	42	90	47%	BAJO	
U95	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	28	45	62%	MEDIO	U95	3	3	3	2	3	2	3	3	2	24	45	53%	MEDIO	52	90	58%	MEDIO	
U96	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	29	45	64%	MEDIO	U96	2	3	3	2	2	3	2	3	2	22	45	49%	MEDIO	51	90	57%	MEDIO	
U97	3	1	3	3	4	2	2	2	2	2	22	45	49%	MEDIO	U97	4	4	5	3	3	3	3	4	5	34	45	76%	ALTO	56	90	62%	MEDIO	
U98	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	30	45	67%	MEDIO	U98	4	5	5	5	3	3	4	3	4	36	45	80%	ALTO	66	90	73%	MEDIO	
U99	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	17	45	38%	BAJO	U99	3	3	3	3	4	3	4	4	3	30	45	67%	MEDIO	47	90	52%	MEDIO	
U100	2	3	2	2	3	1	4	3	4	4	24	45	53%	MEDIO	U100	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	45	64%	MEDIO	53	90	59%	MEDIO	
U101	4	3	4	4	4	2	2	1	3	3	27	45	60%	MEDIO	U101	2	3	2	2	3	2	2	3	2	21	45	47%	BAJO	48	90	53%	MEDIO	
U102	2	1	2	2	4	3	3	4	4	4	25	45	56%	MEDIO	U102	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	45	69%	MEDIO	56	90	62%	MEDIO	
U103	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	30	45	67%	MEDIO	U103	3	2	2	3	2	3	2	2	2	21	45	47%	BAJO	51	90	57%	MEDIO	
U104	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	23	45	51%	MEDIO	U104	2	2	2	2	3	3	1	2	2	19	45	42%	BAJO	42	90	47%	BAJO	
U105	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	27	45	60%	MEDIO	U105	3	3	3	2	3	2	3	3	2	24	45	53%	MEDIO	51	90	57%	MEDIO	
U106	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	30	45	67%	MEDIO	U106	2	3	3	2	2	3	2	3	2	22	45	49%	MEDIO	52	90	58%	MEDIO	
U107	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	19	45	42%	BAJO	U107	4	4	5	3	3	3	3	4	5	34	45	76%	ALTO	53	90	59%	MEDIO	
U108	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	19	45	42%	BAJO	U108	4	5	5	5	3	3	3	4	4	36	45	80%	ALTO	55	90	61%	MEDIO	
U109	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	23	45	51%	MEDIO	U109	3	3	3	3	4	3	4	4	3	30	45	67%	MEDIO	53	90	59%	MEDIO	
U110	2	1	2	2	4	1	2	1	2	1	17	45	38%	BAJO	U110	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	45	64%	MEDIO	46	90	51%	MEDIO	
U111	4	3	4	4	5	4	2	1	2	1	26	45	58%	MEDIO	U111	2	3	2	2	3	2	2	3	2	21	45	47%	BAJO	47	90	52%	MEDIO	
U112	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	18	45	40%	BAJO	U112	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	45	69%	MEDIO	49	90	54%	MEDIO	
U113	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	21	45	47%	BAJO	U113	3	2	2	2	3	2	2	2	2	21	45	47%	BAJO	42	90	47%	BAJO	
U114	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	21	45	47%	BAJO	U114	2	2	2	2	3	3	1	2	2	19	45	42%	BAJO	40	90	44%	BAJO	
U115	2	1	2	2	2	3																											

U118	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	45	58%	MEDIO	U118	4	5	5	5	3	3	4	3	4	36	45	80%	ALTO	62	90	69%	MEDIO
U119	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	27	45	60%	MEDIO	U119	3	3	3	3	4	3	4	4	3	30	45	67%	MEDIO	57	90	63%	MEDIO
U120	4	1	4	4	3	2	2	3	3	3	26	45	58%	MEDIO	U120	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	45	64%	MEDIO	55	90	61%	MEDIO
U121	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	26	45	58%	MEDIO	U121	2	2	2	2	3	3	1	1	1	16	45	36%	BAJO	42	90	47%	BAJO
U122	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	15	45	33%	BAJO	U122	3	4	3	3	3	4	4	5	5	34	45	76%	ALTO	49	90	54%	MEDIO
U123	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	27	45	60%	MEDIO	U123	3	2	2	2	2	1	1	1	1	15	45	33%	BAJO	42	90	47%	BAJO
U124	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19	45	42%	MEDIO	U124	2	2	1	1	1	1	1	1	4	14	45	31%	BAJO	33	90	37%	BAJO
U125	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	16	45	36%	BAJO	U125	2	2	3	2	2	4	3	3	3	24	45	53%	MEDIO	40	90	44%	BAJO
U126	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	15	45	33%	BAJO	U126	2	3	3	2	3	2	1	2	2	20	45	44%	BAJO	35	90	39%	BAJO
U127	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	23	45	51%	MEDIO	U127	3	3	2	2	3	4	3	3	2	25	45	56%	MEDIO	48	90	53%	MEDIO
U128	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	26	45	58%	MEDIO	U128	3	4	3	3	3	4	4	3	4	31	45	69%	MEDIO	57	90	63%	MEDIO
U129	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	16	45	36%	BAJO	U129	4	3	4	3	2	1	1	3	5	26	45	58%	MEDIO	42	90	47%	BAJO
U130	4	2	5	3	2	2	1	2	1	1	22	45	49%	MEDIO	U130	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29	45	64%	MEDIO	51	90	57%	MEDIO
U131	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	21	45	47%	BAJO	U131	2	2	2	3	3	2	2	2	2	20	45	44%	BAJO	41	90	46%	BAJO
U132	3	3	4	3	2	3	2	2	1	1	23	45	51%	MEDIO	U132	3	4	3	3	3	4	4	5	5	34	45	76%	ALTO	57	90	63%	MEDIO
U133	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	26	45	58%	MEDIO	U133	3	2	2	2	2	1	1	1	1	15	45	33%	BAJO	41	90	46%	BAJO
U134	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	25	45	56%	MEDIO	U134	2	2	1	1	1	1	1	4	1	14	45	31%	BAJO	39	90	43%	BAJO
U135	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	28	45	62%	MEDIO	U135	2	2	3	2	2	4	3	3	3	24	45	53%	MEDIO	52	90	58%	MEDIO
U136	2	4	3	3	1	2	2	3	1	1	21	45	47%	MEDIO	U136	2	3	3	2	3	2	1	4	2	20	45	44%	BAJO	41	90	46%	BAJO
U137	4	4	4	3	1	2	3	2	2	2	25	45	56%	MEDIO	U137	3	3	2	2	3	4	3	3	2	25	45	56%	MEDIO	50	90	56%	MEDIO
U138	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	24	45	53%	MEDIO	U138	3	4	3	3	3	4	4	3	4	31	45	69%	MEDIO	55	90	61%	MEDIO
U139	4	1	5	3	1	2	2	2	2	2	22	45	49%	MEDIO	U139	4	3	4	3	2	1	1	3	5	26	45	58%	MEDIO	48	90	53%	MEDIO
U140	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2	20	45	44%	BAJO	U140	4	3	4	3	3	2	3	3	3	29	45	64%	MEDIO	49	90	54%	MEDIO
U141	3	3	3	2	1	2	1	1	1	3	19	45	42%	BAJO	U141	2	2	2	3	3	2	2	2	2	20	45	44%	BAJO	39	90	43%	BAJO
U142	4	3	4	3	4	3	2	3	1	1	27	45	60%	MEDIO	U142	3	4	3	3	3	4	4	5	5	34	45	76%	ALTO	61	90	68%	MEDIO
U143	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	19	45	42%	BAJO	U143	3	2	2	2	2	1	1	1	1	15	45	33%	BAJO	34	90	38%	BAJO
U144	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	22	45	49%	MEDIO	U144	2	2	1	1	1	1	1	4	1	14	45	31%	BAJO	36	90	40%	BAJO
U145	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	30	45	67%	MEDIO	U145	2	2	3	2	2	4	3	3	3	24	45	53%	MEDIO	54	90	60%	MEDIO
U146	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	29	45	64%	MEDIO	U146	2	3	3	2	3	2	1	2	2	20	45	44%	BAJO	49	90	54%	MEDIO
U147	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	14	45	31%	BAJO	U147	3	3	2	2	3	4	3	3	2	25	45	56%	MEDIO	39	90	43%	BAJO
U148	2	2	2	3	1	2	2	1	1	1	16	45	36%	BAJO	U148	3	4	3	3	3	4	4	5	4	31	45	69%	MEDIO	47	90	52%	MEDIO
U149	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	22	45	49%	MEDIO	U149	4	3	4	3	2	1	1	3	5	26	45	58%	MEDIO	48	90	53%	MEDIO
U150	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	45	40%	BAJO	U150	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29	45	64%	MEDIO	47	90	52%	MEDIO
U151	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	21	45	47%	BAJO	U151	2	2	2	2	3	3	2	2	2	20	45	44%	BAJO	41	90	46%	BAJO
U152	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	45	40%	BAJO	U152	3	4	3	3	3	4	4	5	5	34	45	76%	ALTO	52	90	58%	MEDIO
U153	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	14	45	31%	BAJO	U153	3	2	2	2	2	1	1	1	1	15	45	33%	BAJO	29	90	32%	BAJO
U154	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	18	45	40%	BAJO	U154	2	2	1	1	1	1	1	4	1	14	45	31%	BAJO	32	90	36%	BAJO
U155	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	17	45	38%	BAJO	U155	2	2	3	2	2	4	3	3	3	24	45	53%	MEDIO	41	90	46%	BAJO
U156	2	2	3	3	1	2	3	1	2	1	19	45	42%	BAJO	U156	2	3	3	2	3	2	1	2	2	20	45	44%	BAJO	39	90	43%	BAJO
U157	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	24	45	53%	MEDIO	U157	3	3	2	2	3	4	3	3	2	25	45	56%	MEDIO	49	90	54%	MEDIO
U158	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	23	45	51%	MEDIO	U158	3	4	3	3	3	4	4	3	4	31	45	69%	MEDIO	54	90	60%	MEDIO
U159	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	23	45	51%	MEDIO	U159	4	3	4	3	2	1	1	3	5	26	45	58%	MEDIO	49	90	54%	MEDIO
U160	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	24	45	53%	MEDIO	U160	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29	45	64%	MEDIO	53	90	59%	MEDIO
U161	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	26	45	58%	MEDIO	U161	1	4	4	1	5	1	1	5	1	23	45	51%	MEDIO	49	90	54%	MEDIO
U162	4	1	5	3	2	1	1	2	2	2	21	45	47%	BAJO	U162	5	4	4	5	4	4	3	4	4	37	45	82%	ALTO	58	90	64%	MEDIO
U163	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	26	45	58%	MEDIO	U163	1	2	4	1	1	1	1	4	4	19	45	42%	BAJO	45	90	50%	MEDIO
U164	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	25	45	56%	MEDIO	U164	2	3	2	2	1	1	1	1	1	14	45	31%	BAJO	39	90	43%	BAJO
U165	2	2	5	2	3	3	2	3	3	3	25	45	56%	MEDIO	U165	3	4	4	3	3	2	4	4	4	30	45	67%	MEDIO	55	90	61%	MEDIO
U166	4	1	5	3	4	1	2	1	2	2	23	45	51%	MEDIO	U166	2	3	4	2	2	1	1	4	2	21	45	47%	BAJO	44	90	49%	MEDIO
U167	3	2	5	2	4	3	3	3	3	3	28	45	62%	MEDIO	U167	3	3	3	3	3	4	3	4	3	29	45	64%	MEDIO	57	90	63%	MEDIO
U168	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	22	45	49%	MEDIO	U168	4	4	4	4	4	4	3	5	4	36	45	80%	ALTO	58	90	64%	MEDIO
U169	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	20	45	44%	BAJO	U169	1	3	3	1	5	4	4	4	4	29	45	64%	MEDIO	49	90	54%	MEDIO
U170	2	1	5	3	4	1	1	2	2	2	21	45	47%	BAJO	U170	3	2	4	3	3	2	2	4	3	26	45	58%	MEDIO	47	90	52%	MEDIO
U171	3	2	5	2	4	3	2	3	2	2	26	45	58%	MEDIO	U171	2	2	5	2	2	1	2	2	2	20	45	44%	BAJO	46	90	51%	MEDIO
U172	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	45	58%	MEDIO	U172	5	4	4	5	4	4	3	4	4	37	45	82%	ALTO	63	90	70%	MEDIO
ALCANTARA	477	384	494	467	462	407	406	412	394	3903	7740	50%			491	510	506	484	489	461	451	508	488	4								

ANEXO 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO “CONSULTA DE PROPIEDAD”

INSTRUCCIÓN: A continuación le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de conocer el impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

Nivel de uso	- ¿Ha utilizado el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad?”											
Utilidad	- ¿Le ha sido útil el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad?”											
Nivel de eficiencia	- ¿Considera que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” le permitió efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad con mayor rapidez?											
	- ¿Considera que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” presente un alto grado de eficacia?											
Satisfacción	- ¿Qué tan satisfecho se siente de por acceder gratuitamente al servicio denominado “consulta de propiedad”?											
Motivación	- ¿El conocer el servicio gratuito denominado “consulta de											

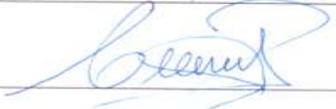
	propiedad” lo animó para acudir a la oficina registral para efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad?											
DIMENSIÓN 2: Tecnológico												
Nivel de Portabilidad	- ¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su celular?											
	- ¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su celular, laptop?											
	- ¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su Tablet?											
Nivel de Amigabilidad	- ¿Le fue fácil utilizar el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?											

	- ¿El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es fácil y accesible?											
	- ¿El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda de forma simple, coherente e inmediata?											
Nivel de confiabilidad	- ¿Cree usted que la información brindada por el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es confiable y segura?											
	- ¿Cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda con un soporte técnico adecuado?											
	- ¿Cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” hace uso de equipos informáticos modernos?											

Fuente: Elaboración propia

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Andrés Enrique Recalde Gracey	DNI N°	17933665
Nombre del instrumento	Impacto del Servicio Gratuito "Consulta de Propiedad"		
Dirección domiciliaria	Yahuar Huaca # 111 - Sta Teresa I Etapa - Texillo	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	949943733
Grado Académico	Doctor		
Mención	Administración		
FIRMA		Lugar y Fecha:	

Nombres y Apellidos	Elvira Roxana Guerra Prado	DNI N°	18009948
Nombre del instrumento	Impacto del Servicio Gratuito "Consulta de Propiedad"		
Dirección domiciliaria	Carlos Valderrama N° 113 Sto. Domingo - Laredo.	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	A.BOGADA	Teléfono Celular	999321073
Grado Académico	Magister Gestión Pública.		
Mención	Gestión Pública.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	

Nombres y Apellidos	Karen Lilibet SuPo Cornejo		DNI N°	40283036
Nombre del instrumento	Impacto del Servicio Gratuito "Consulta de Propiedad"			
Dirección domiciliaria	Urb. Las Casuarinas Mz. K Lote 3 - Tepillo	Teléfono domicilio		
Título Profesional / Especialidad	ABOGADA.	Teléfono Celular	949286681	
Grado Académico	Mag. Geº			
Mención	Gestión Pública			
FIRMA		Lugar y Fecha:		

Nombres y Apellidos	JORGE ELIAS CASTILLA MENDOZA	DNI N°	17926455
Nombre del instrumento	Impacto del Servicio Gratuito "Consulta de Propiedad"		
Dirección domiciliaria	ANTONIO VIVALDI N°415	Teléfono domicilio	044320323
Título Profesional / Especialidad	ECONOMISTA	Teléfono Celular	995734881
Grado Académico	MAGISTER EN GESTION PUBLICA		
Mención	GESTION PUBLICA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	

Nombres y Apellidos	Dona Eliana Velásquez San Martín		DNI N°	32963641
Nombre del instrumento	Impacto del Servicio Gratuito "Consulta de Propiedad".			
Dirección domiciliaria	Los Cantaros B19 - Palmar del Golf	Teléfono domicilio		
Título Profesional / Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	961703857	
Grado Académico	magister			
Mención	Gestión Pública			
FIRMA		Lugar y Fecha:		

Nombres y Apellidos	JORGE LUIS ALOANTARA SUYEN		DNI N°	18131110
Nombre del instrumento	Impacto del Servicio Gratuito "Consulta de Propiedad".			
Dirección domiciliaria	AV. MANSICHE N° 313	Teléfono domicilio		
Título Profesional / Especialidad	ECONOMISTA. M	Teléfono Celular	949413938	
Grado Académico	MAESTRO G			
Mención	GESTIÓN PÚBLICA			
FIRMA		Lugar y Fecha:		

ANEXO 4

VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO DEL INSTRUMENTO IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO “CONSULTA DE PROPIEDAD” POR LOS EXPERTOS

ÍTEMS	CRITERIOS	Jueces						Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P	Decisión Aiken
		01	02	03	04	05	06				
¿Conoce usted el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿Cree usted que se ha promocionado el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿Está usted de acuerdo con el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿Ha utilizado el servicio gratuito denominado	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido

"consulta de propiedad?"	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿Le ha sido útil el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad"?	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿Considera que el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" le permitió efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad con mayor rapidez?	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿Considera que el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" presente un alto grado de eficacia?	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿Qué tan satisfecho se siente de por acceder gratuitamente al servicio	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido

denominado “consulta de propiedad”?	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿El conocer el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” lo animó para acudir a la oficina registral para efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad?	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su celular?	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su laptop?	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido

"consulta de propiedad" a través de su Tablet?	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿Le fue fácil utilizar el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad"?	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿El servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" es fácil y accesible?	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿El servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" se brinda de forma simple, coherente e inmediata?	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿Cree usted que la información brindada por el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" es confiable y segura?	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido

¿Cree usted que el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" se brinda con un soporte técnico adecuado?	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
¿Cree usted que el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" hace uso de equipos informáticos modernos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	6	1,00	0,001	Válido

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 5

CONFIABILIDAD DE LOS ÍTEMS Y DIMENSIONES DE IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO “CONSULTA DE PROPIEDAD”

ITEM	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
	Social	
1	¿Conoce usted el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	,692
2	¿Cree usted que se ha promocionado el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	,737
3	¿Está usted de acuerdo con el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	,717
4	¿Ha utilizado el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	,706
5	¿Le ha sido útil el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	,742
6	¿Considera que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” le permitió efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad con mayor rapidez?	,695
7	¿Considera que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” presente un alto grado de eficacia?	,688
8	¿Qué tan satisfecho se siente de acceder gratuitamente al servicio denominado “consulta de propiedad”?	,673
9	¿El conocer el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” lo animó para acudir a la oficina registral para efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad?	,686
Alfa de Cronbach: $\alpha = ,728$		
La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
	Tecnológico	
10	¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su celular?	,885
11	¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su laptop?	,878
12	¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su Tablet?	,888
13	¿Le fue fácil utilizar el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	,880

14	¿El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es fácil y accesible?	,890
15	¿El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda de forma simple, coherente e inmediata?	,888
16	¿Cree usted que la información brindada por el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es confiable y segura?	,890
17	¿Cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda con un soporte técnico adecuado?	,896
18	¿Cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” hace uso de equipos informáticos modernos?	,874
Alfa de Cronbach: $\alpha = ,897$		
La fiabilidad se considera como BUENO		

Fuente: Datos obtenidos de los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018.

Para la variable Impacto del servicio gratuito “Consulta de Propiedad”, el valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach: $\alpha = ,782$ siendo la fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE

ANEXO 6

TABLA DE VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO DE IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO “CONSULTA DE PROPIEDAD” (ANÁLISIS FACTORIAL)

ITEM	DIMENSIONES	Validez de Pearson
	Social	0,53
1	¿Conoce usted el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	0.62
2	¿Cree usted que se ha promocionado el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	0.41
3	¿Está usted de acuerdo con el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	0.52
4	¿Ha utilizado el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	0.55
5	¿Le ha sido útil el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	0.50
6	¿Considera que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” le permitió efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad con mayor rapidez?	0.60
7	¿Considera que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” presente un alto grado de eficacia?	0.63
8	¿Qué tan satisfecho se siente de por acceder gratuitamente al servicio denominado “consulta de propiedad”?	0.70
9	¿El conocer el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” lo animó para acudir a la oficina registral para efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad?	0.65
	Tecnológico	0, 83
10	¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su celular?	
11	¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su laptop?	0.75
12	¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su Tablet?	0.82
13	¿Le fue fácil utilizar el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?	0.71

14	¿El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es fácil y accesible?	0.80
15	¿El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda de forma simple, coherente e inmediata?	0.69
16	¿Cree usted que la información brindada por el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es confiable y segura?	0.72
17	¿Cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda con un soporte técnico adecuado?	0.69
18	¿Cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” hace uso de equipos informáticos modernos?	0.63

Fuente: Datos obtenidos de los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018.

ANEXO 7

CUESTIONARIO DE IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO “CONSULTA DE PROPIEDAD” EN LOS USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL V – SEDE TRUJILLO 2018.

CUESTIONARIO DE IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO “CONSULTA DE PROPIEDAD”

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para conocer el impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo (a), honesto(a) y sincero(a) en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 18 ítems. Cada ítem incluye cuatro alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en la columna que considere que es la respuesta correcta y más cercana a la realidad.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NADA (1)**
- Si ocurre raramente marca la alternativa **POCO (2)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **REGULAR (3)**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **MUCHO (4)**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **TOTALMENTE (5)**

N°	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				
		Nada	Poco	Regular	Mucho	Totalmente
Social						
1	¿Conoce usted el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?					
2	¿Cree usted que se ha promocionado el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?					
3	¿Está usted de acuerdo con el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?					
4	¿Ha utilizado el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?					
5	¿Le ha sido útil el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?					
6	¿Considera que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” le permitió efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad con mayor rapidez?					
7	¿Considera que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” presente un alto grado de eficacia?					
8	¿Qué tan satisfecho se siente de por acceder gratuitamente al servicio denominado “consulta de propiedad”?					
9	¿El conocer el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” lo animó para acudir a la oficina registral para efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad?					
Tecnológico						

10	¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su celular?					
11	¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su laptop?					
12	¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su Tablet?					
13	¿Le fue fácil utilizar el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?					
14	¿El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es fácil y accesible?					
15	¿El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda de forma simple, coherente e inmediata?					
16	¿Cree usted que la información brindada por el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es confiable y segura?					
17	¿Cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda con un soporte técnico adecuado?					
18	¿Cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” hace uso de equipos informáticos modernos?					

ANEXO 8

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO “CONSULTA DE PROPIEDAD”

1. Nombre:

Cuestionario de Impacto del servicio gratuito “Consulta de Propiedad”

2. Autor:

Br. Ravello Díaz, Maritza Ximena

3. Objetivo:

Conocer el impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

4. Normas:

- Es importante que al contestar el usuario sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas para así poder tener una información real.
- Tener en cuenta el tiempo empleado por cada encuesta realizada.

5. Usuarios (muestra):

El total de usuarios es de 172 usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

6. Unidad de análisis:

Usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

7. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está estructurado en 18 ítems, agrupadas en las dos dimensiones de Impacto del servicio gratuito “Consulta de Propiedad” y su escala es de uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
- Los usuarios deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.

- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 25 minutos y los materiales que utilizará son un bolígrafo o lápiz.

8. Estructura

Nº	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				
		Nada	Poco	Regular	Mucho	Totalmente
Social						
1	¿Conoce usted el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?					
2	¿Cree usted que se ha promocionado el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?					
3	¿Está usted de acuerdo con el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?					
4	¿Ha utilizado el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?					
5	¿Le ha sido útil el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?					
6	¿Considera que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” le permitió efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad con mayor rapidez?					
7	¿Considera que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” presente un alto grado de eficacia?					
8	¿Qué tan satisfecho se siente de por acceder gratuitamente al servicio denominado “consulta de propiedad”?					
9	¿El conocer el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” lo animó para acudir a la oficina registral para efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad?					

Tecnológico						
10	¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su celular?					
11	¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su laptop?					
12	¿Cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su Tablet?					
13	¿Le fue fácil utilizar el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”?					
14	¿El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es fácil y accesible?					
15	¿El servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda de forma simple, coherente e inmediata?					
16	¿Cree usted que la información brindada por el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es confiable y segura?					
17	¿Cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda con un soporte técnico adecuado?					
18	¿Cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” hace uso de equipos informáticos modernos?					

ANEXO 9 CONSTANCIA DE INVESTIGACIÓN



(044) 282153 - 284112
Oficina Principal: Av. Larco N° 1212
Urb. Los Pinos - Trujillo



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

EL JEFE DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – ZONA REGISTRAL N°V – SEDE TRUJILLO SUNARP, DEJA:

CONSTANCIA

Que la Srta. **MARITZA XIMENA RAVELLO DÍAZ**, alumna de la Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, ha sido autorizada para realizar la tesis titulada: **IMPACTO DEL SERVICIO GRATUITO DENOMINADO “CONSULTA DE PROPIEDAD” EN LOS USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL V – SEDE TRUJILLO 2018.**

Se otorga la presente constancia al interesado para los fines que estime conveniente.

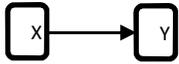
Trujillo, 06 de Noviembre del 2018



Erick Solórzano Salas
Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información
Zona Registral N° V - Sede Trujillo

ANEXO 10
MATRIZ DE CONSISTENCIA
MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Impacto del servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad” en los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018

PLAN DE INVESTIGACION			METODOLOGÍA					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	DIMENSIONES	HIPÓTESIS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	TIPO DE ESTUDIO	VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD
¿Cuál es el impacto del servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad” en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018?	<p>GENERAL:</p> <p>Conocer el impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>OE1: Detallar el servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad".</p> <p>OE2: Determinar el impacto social del servicio gratuito</p>	<p>LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO</p> <p>Para Vara-Horna (2007), la evaluación del impacto se encarga de medir las variaciones en el confort de las personas, estos pueden ser provocados por un programa o por una política específica. A su vez, la evaluación de impacto tiene como objetivo proporcionar información y colaborar a mejorar la eficacia de los programas; es decir, es un instrumento que emplean los encargados de la formulación de políticas y que permite que las personas puedan pedir cuentas sobre los resultados de las políticas o programas.</p> <p>La evaluación del impacto tiene una relación con el estudio causal de la participación de programas y sus consecuencias (positivas, negativas, directas, indirectas) en el mejoramiento de la calidad de vida</p>	<p>VARIABLE</p> <p>Impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad"</p>	<p>Social</p> <p>Tecnológico</p>	<p>HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN (Hi):</p> <p>El servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta positivamente en los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo, en el año 2018.</p> <p>HIPÓTESIS NULA (Ho):</p> <p>El servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" no impacta positivamente en los usuarios de la Zona Registral V – Sede</p>	<p>TÉCNICAS:</p> <p>Observación</p> <p>Encuesta</p> <p>Análisis Documental</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>Guía de observación</p> <p>Cuestionario</p> <p>Ficha de análisis documental</p>	<p>No experimental</p> <p>Diseño</p> <p>Descriptivo – Explicativo</p> <p>Modelo</p>  <p>DONDE:</p> <p>X: Servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad".</p> <p>Y: Impacto en los usuarios de la</p>	<p>VALIDACIÓN:</p> <p>Realizado por seis expertos en gestión pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del instrumento con relación a sus objetivos y variable efectuada por los mencionados expertos. - Aplicación del programa informático SPSS 23 y MS Office.

	<p>denominado "Consulta de propiedad".</p> <p>OE3: Determinar el impacto tecnológico del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad".</p> <p>OE4: Proponer mejoras al servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad".</p>	<p>LOS INDICADORES DE LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO</p> <p>Vara-Horna (2007), plantea las siguientes clasificaciones tipológicas de los indicadores de evaluación de impacto:</p> <p>Según el área de conocimiento: se puede en esta área hablar de indicadores sociales, económicos, ambientales, entre otros, los cuales tienen la finalidad de ser un insumo para poder realizar la evaluación de las metas del proyecto al bienestar: social, en relación a los ciudadanos; económico, a través de unidad monetaria; y, ambiental, en relación a los recursos naturales.</p> <p>Subjetivos y objetivos: Los indicadores subjetivos son aquellos mediante los cuales los ciudadanos dan a conocer sus opiniones y percepciones en lo relativo al país o sociedad; mientras que los indicadores objetivos son aquellos que tienen su fundamento en los factores externos sin considerar a la persona involucrada en el estudio.</p> <p>Positivos o negativos: si lo que se desea resaltar son los progresos o rezagos de la realidad de alguna situación, se deben de considerar estos indicadores.</p> <p>Absolutos y relativos: Los indicadores absolutos son aquellos que van a necesitar una meta para poder cumplirla; mientras que los indicadores relativos son aquellos que consideran la geografía como punto de comparación con otras.</p>			<p>Trujillo, en el año 2018.</p>		<p>Zona Registral V – Sede Trujillo.</p>	<p>CONFIABILIDAD :</p> <p>Se aplicará un cuestionario, con escalas y parámetros de medición del instrumento.</p> <p>La confiabilidad se determinará con el método Alfa de Cronbach.</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATO</p> <p>La información se procesó mediante el uso del software estadístico Statistical Package for the Social Sciences - SPSS, previa codificación de datos. Se utilizó para la presente investigación la Versión 23.0 del software.</p> <p>Para plasmar los datos que se obtuvieron se utilizaron gráficos estadísticos que permiten mostrar los</p>
--	--	---	--	--	----------------------------------	--	--	---

								<p>mismos de una manera sencilla y comprensible.</p> <p>El acápite de la discusión se desarrolló cotejando los resultados obtenidos de los trabajos previos detallados en la presente investigación, así como haciendo uso de lo planteado en el marco teórico</p> <p>Finalmente, las conclusiones se desarrollaron en base a los objetivos planteados en la presente investigación, tomando en cuenta los resultados obtenidos.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 11
ARTÍCULO CIENTÍFICO

ARTICULO CIENTÍFICO

Impacto del servicio gratuito denominado “Consulta de propiedad” en los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo 2018.

Ravello Díaz, Maritza Ximena

E-mail: ximenaravello1@hotmail.com

Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló con el objetivo general de conocer el impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. El tipo de estudio es el no experimental, el diseño es descriptivo - explicativo. Los métodos de investigación aplicados fueron el deductivo, inductivo y analítico. La población estuvo conformada por 310 usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo, de la cual se consideró una muestra de 172 usuarios, usando como instrumento un cuestionario validado y confiable; las conclusiones a las que se arriba son que el servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta positivamente y fuerte en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018, debido a que predomina el nivel Medio con un 73% determinado por 126 de los 172 usuarios encuestados. Entre las recomendaciones más importantes tenemos el utilizar herramientas tecnológicas existentes para incrementar los niveles de confianza y seguridad de la ciudadanía en el servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad", y así lograr formular y desarrollar mejoras continuas en el proceso de prestación de este servicio.

Palabras clave: Impacto, Servicio Gratuito, Consulta, Propiedad, Zona Registral.

ABSTRACT

This research was developed with the general objective of knowing the impact of the free service called "Consulta de propiedad" in the users of the Registration Zone V - Sede Trujillo, in the year 2018. The type of study is non-experimental, the design is descriptive-explanatory. The applied research methods were deductive, inductive and analytical. The population is made up of 310 users, of which a sample of 172 users was considered, using as an instrument the validated and reliable questionnaire. The conclusions that are above are that the free service called "Consulta de propiedad" positively and strongly impacts users of the Registration Zone V - Sede Trujillo, in 2018, because the average level predominates with 73% determined by 126 of the 172 users surveyed.

Among the most important recommendations we have to use existing technological tools to increase the levels of trust and security of citizens in the free service called "Consulta de propiedad", and thus achieve formulate and develop continuous improvements in the process of providing this service.

Keywords: Impact, Free Service, Consultation, Property, Registration Zone.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las tecnologías de información y comunicación vienen desarrollándose de manera muy rápida y esto produce un efecto en la vida diaria; también, generan un impacto en los aspectos económicos y sociales de las instituciones. Estos progresos, hacen que la vida diaria de las personas sea más ligera y se pueda alcanzar progresivamente la eficacia y eficiencia en la evolución de los diversos tipos de procesos y procedimientos. Castoldi (2002), afirma que: El gobierno electrónico (e-government) implica una mayor participación desde los administrados y para que ello sea posible, se debe garantizar una mayor democratización de la información. Estos objetivos no se cumplirían si sólo una pequeña porción de la población tuviera acceso a estas tecnologías, por lo que el éxito del gobierno electrónico está íntimamente asociado a las políticas nacionales que buscan asegurar el acceso a estas tecnologías

a la mayor cantidad posible de ciudadanos, independiente de si viven en grandes ciudades o pequeños pueblos y de sus condiciones económicas y/o políticas. (p.6). Una de las herramientas tecnológicas que se utiliza en la modernización del Estado es el Gobierno Electrónico; el cual, es un instrumento nuevo y moderno que involucra las actividades desarrolladas en las modernas tecnologías informáticas, sobre todo en la Internet, que el Estado efectúa para incrementar la eficiencia de la gestión pública, y así mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y darle al accionar del gobierno un enfoque más transparente. En América Latina, aún no se ha generado un significativo avance en lo tecnológico en lo que respecta a las herramientas de Gobierno Electrónico y de las Tecnologías de Información y Comunicación, en adelante, TIC's; en comparación con otros países de los continentes de Europa, Asia y de la parte de América del Norte, debiéndose incorporar a la utilización de estas nuevas tecnologías, para no quedar marginados en el ámbito internacional. Los distintos sectores del gobierno se encuentran direccionándose a estas estrategias de integración, empleando sistemas automatizados, con la aplicación de directrices y políticas que promuevan su uso general y acceso; asimismo, fomentan la calidad de los servicios públicos, considerando la capacitación constante de los funcionarios públicos y de todos los involucrados en el uso de estas tecnologías. Ocampo, F. (2004) menciona que el uso del Gobierno electrónico en Latinoamérica se aplica de manera estratégica frente a las variaciones de la evolución de la sociedad basada en el conocimiento para poder llegar a ser un gobierno el cual se pueda desarrollar con mayor eficacia, eficiencia y accesibilidad, y con un alto nivel de transparencia en su gestión de manera que se logre integrar al Estado con las empresas y con los ciudadanos.

Gobierno Electrónico en el Perú:

Actualmente el Perú, cuenta con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, que fue presentado por la Presidencia del Consejo de Ministros, por intermedio de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI, el cual es el ente Rector del Sistema Nacional de Informática, este plan está enmarcado dentro del proceso dirigido a la "Modernización del Estado" y a la "Descentralización del Estado" que promueva la inclusión social; fomentando el avance y progreso del Gobierno

Electrónico en nuestro país. Este Plan nacional, se encuentra en concordancia con las Políticas Públicas en lo que se refiere a Gobierno Electrónico a la que hace referencia la Ley N° 29904, que incluye las Políticas de Modernización del Estado, como también el Plan Bicentenario que comprende a sus seis ejes de desarrollo enmarcados en la eficiencia y descentralización, el desarrollo regional igualitario, en una economía con mayor competitividad, con oportunidades igualitarias y permitiendo el acceso a los diferentes servicios, con un sostenido aprovechamiento de los recursos naturales y con vigencia plena de los derechos fundamentales y de la dignidad de las personas. A su vez, se hace mención a la Agenda Digital 2.0, que comprende el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, el cual fue aprobado según Decreto Supremo N° 066-2011-PCM.

Una aplicación eficiente y correcta de las Tecnologías de la Información y Comunicación son fundamentales para una adecuada generación de políticas de gobernabilidad que sea democrática, con transparencia y con una evolución equitativa y sostenible.

Mediante el Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que fue publicado el 10 de julio del 2013, fue aprobada la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, y también otras normas que tienen relación directa con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, entre estas tenemos:

- El Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016, aprobado por R.M. N° 048-2013-PCM, del 21.02.13.
- Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; la que fue aprobado según Resolución Ministerial N° 125-2013- PCM del 16.05.13.

Modificaciones al Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; aprobado por Decreto Supremo 070- 2013-PCM del 13.06.13.

- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658.

El concepto de gobierno electrónico se va robusteciendo y adquiriendo importancia, debido a que los países se encuentran por el camino del desarrollo. Se debe de aprovechar estratégicamente el uso de la TIC's, para así poder obtener las ventajas que trae consigo el gobierno electrónico, tales como eficiencia, ahorro, mejor y más completa información; y la obtención de nuevos servicios.

En lo que respecta al nivel de Gobierno central, los adelantos más sobresalientes se encuentran en:

- La RENIEC, con su proceso del DNI electrónico, que ha permitido disminuir los tiempos de espera correspondiente a la emisión y a la entrega del Documento Nacional de Identidad (DNI).
- La SUNAT, con sus procedimientos de los portales tributarios que han logrado incrementar la capacidad de recaudación, así como un mejor control.
- El Ministerio de Economía y Finanzas, con su desarrollo del portal de transparencia, el monitoreo de las utilidades de compras estatales, los procesos del registro de proyectos y las aplicaciones del procedimiento del Sistema de Administración Financiera - SIAF.

Impacto:

Para Vara-Horna (2007), la evaluación del impacto se encarga de medir las variaciones en el confort de las personas, estos pueden ser provocados por un programa o por una política específica. A su vez, la evaluación de impacto tiene como objetivo proporcionar información y colaborar a mejorar la eficacia de los programas; es decir, es un instrumento que emplean los encargados de la formulación de políticas y que permite que las personas puedan pedir cuentas sobre los resultados de las políticas o programas. La evaluación del impacto tiene una relación con el estudio causal de la participación de programas y sus consecuencias (positivas, negativas, directas, indirectas) en el mejoramiento de la calidad de vida. La evaluación del impacto puede comprenderse como pieza del proceso de evaluación de este, en el cual se reconoce, se entiende y se describen las modificaciones en las variables y factores producidos

en las políticas o programas. La evaluación del impacto examina todo lo correspondiente al planeamiento, a la realización y actuación de un proyecto, bien estos sean globales o más específicos. Lo que se analiza puede estar asociado a los objetivos del proyecto o a cualquier otro factor que se encuentre inmerso en la realización del proyecto. Poder identificar el impacto de un programa es dificultoso, debido a que se debe de identificar qué hubiese pasado si el proyecto no hubiese existido, para poder conocer que es lo que realmente cambia y en qué medida; además, se debe determinar qué cambios se realizaron e influyeron en las personas como resultado de la realización y actuación del proyecto. En síntesis, el impacto es proporción de cambio de un factor en un periodo de tiempo determinado, comparando dos escenarios: sin el proyecto y con el proyecto.

Problema de investigación.

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), es un organismo desconcentrado del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.

Esta institución, ha tenido un gran avance en lo referente a plataformas virtuales al servicio del ciudadano; ya que, como institución que brinda seguridad jurídica respecto a los actos y derechos inscritos en los registros, se encuentra comprometida a llegar a todos los ciudadanos, para que a través de sus servicios registrales generen su propio desarrollo económico, social y cultural.

Ahora bien, la SUNARP, en el marco de la política de modernización de la gestión pública, el cual tiene como objetivo, que las entidades públicas generen un impacto positivo en el bienestar del ciudadano y colaboren al desarrollo del país mediante el proceso de modernización, y que a su vez tiene como eje transversal el gobierno electrónico, el cual tiene entre sus campos de acción: la simplificación de trámites; como institución encargada de brindar la publicidad de los actos y contratos que se

encuentran en los registros que conforman su sistema, ha creado nuevos modelos de relacionamiento entre la institución y los usuarios (ciudadanos) utilizando las tecnologías de información para simplificar, reducir costos y transparentar los procedimientos.

Es así que en la actualidad cuenta con diversos servicios en línea, que se brindan a través de su plataforma virtual, y se encuentran divididos en tres grupos siendo estos: las herramientas registrales, compuesta por el servicio de calculadora registral; los formularios en línea, en el cual encontramos los formularios de inmatriculación vehicular, la solicitud electrónica de rectificación por error material y la reserva de denominación o razón social; los servicios, el cual está compuesto por el servicio de alerta registral, el sistema de intermediación digital (SID SUNARP) y el servicio de publicidad registral en línea (SPRL); y finalmente por las consultas gratuitas, en donde podemos encontrar a la consulta vehicular, la consulta de estado de títulos, la consulta de solicitud en línea, la consulta de verificadores, la consulta de certificados registrales, la consulta del directorio nacional de personas jurídicas, la consulta de reserva de dominio o razón social y la consulta de propiedad. Habiendo sido esta última, implementada en el mes de octubre del 2018. Todos estos servicios en línea se vienen desarrollando para poder lograr un mayor acercamiento del servicio público registral a la comunidad, por lo cual este trabajo de investigación busca conocer el impacto del último servicio implementado, denominado "Consulta de Propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo.

Objetivos planteados:

Conocer el impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. Como objetivos específicos: a) Detallar el servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad". b) Determinar el impacto social del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad". c) Determinar el impacto tecnológico del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad". d) Proponer mejoras al servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad".

METODOLOGÍA

El presente estudio es no experimental y el diseño es descriptivo - explicativo. Los métodos de investigación aplicados fueron el deductivo, inductivo y analítico. La población estuvo conformada por 310 usuarios de la Zona Registral V – Sede Trujillo, de la cual se consideró una muestra de 172 usuarios. A los usuarios encuestados se les informó sus derechos sobre el tratamiento confidencial de la información y fueron libres de decidir, estando de acuerdo en participar.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta. Como instrumento se utilizó el cuestionario estructurado validado a juicio de expertos y confiable determinado por el Coeficiente de Alfa de Cronbach de ,782; la validez se confirmó con la fórmula estadística de Pearson al obtenerse para cada pregunta un coeficiente mayor a 0.21. Se utilizó la hoja de cálculo Excel para la codificación y tabulación de los datos, elaboración de gráficos y tablas de distribución de frecuencias. El software de estadística para ciencias sociales (SPSS v. 23) para el análisis estadístico.

RESULTADOS

Para recabar y analizar la información pertinente, se aplicó un cuestionario, con el cual se logró recopilar la información vinculada a la variable de estudio y a sus dos dimensiones. Teniendo dicha información fueron tabulados en una matriz de base de datos elaborada en una hoja de cálculo Excel, se los ingreso al software mencionado anteriormente para determinar el grado de fiabilidad obteniéndose para la variable un coeficiente alfa de cronbach de ,782, el cual es muy aceptable, para la dimensión social se obtuvo un coeficiente de ,728 el cual es también muy aceptable mientras que para la dimensión tecnológico se obtuvo un coeficiente de 0,897 el cual es bueno. Para la validez del instrumento se recurrió a la opinión de seis expertos, quienes revisaron y analizaron cada una de las preguntas del cuestionario de acuerdo a cinco criterios: redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión, confirmándose esta validez a través de la fórmula Aiken (V). Para plasmar los datos que se obtuvieron se utilizaron tablas y figuras estadísticas que permiten mostrar las frecuencias, porcentajes y niveles de una manera sencilla y comprensible, hechos que nos lleva a

conocer el impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario que contiene 18 ítems alineados a los indicadores de cada una de las dimensiones vinculadas a la variable impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018, se distribuyen en tres niveles establecidos: bajo, medio y alto; y de acuerdo a la calificación de los usuarios predomina el nivel Medio con un 73% determinado por 126 de los 172 usuarios encuestados, seguido del nivel Bajo con 26% determinado por 45 usuarios encuestados y finalmente el nivel alto con 1% determinado por 1 usuario encuestado; de lo que se infiere el impacto positivo y fuerte del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

Por su parte, la dimensión social tuvo 9 ítems alineados a los indicadores: Nivel de difusión (ítem 1 y 2), Nivel de aceptación (ítem 3), Nivel de uso (ítem 4), Utilidad (ítem 5), Nivel de eficiencia (ítem 6, 7 y 8) y de satisfacción (ítem 9), vinculados a la variable impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. Estos resultados se distribuyen en tres niveles establecidos: bajo, medio y alto; y de acuerdo a la calificación de los usuarios predomina el nivel Medio con un 64%, seguido finalmente del nivel Bajo con 36%; de lo que se infiere que la dimensión social del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta medianamente en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

Mientras que la dimensión tecnológico tuvo 9 ítems alineados a los indicadores: Nivel de portabilidad (ítem 10, 11 y 12), Nivel de amigabilidad (ítem 13, 14 y 15), y Nivel de confiabilidad (ítem 16, 17 y 18), vinculados a la variable impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. Estos resultados se distribuyen en tres niveles establecidos: bajo, medio y alto; y de acuerdo a la calificación de los usuarios predomina el nivel

Medio con un 57%, seguido del nivel Bajo con 32% y finalmente el nivel Medio con 11%; de lo que se infiere que la dimensión tecnológica del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta medianamente en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

Los usuarios, a quienes se les consultó, si conocen el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad", respondieron regular con un 45%, poco con un 39%; y mucho con un 16%; respecto de la pregunta cree usted que se ha promocionado el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad", respondieron regular con un 39%, poco con un 34%, nada con un 22% y mucho con un 5%; respecto de la pregunta está usted de acuerdo con el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" respondieron regular con un 40%, poco con un 39%, mucho con un 16% y totalmente con un 5%.; respecto de la pregunta ha utilizado el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad", respondieron regular con un 46%, poco con un 41%, y mucho con un 13%; respecto de la pregunta le ha sido útil el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad", respondieron mucho con un 30%, regular con un 28%, poco con un 24% y nada con un 19%; respecto de la pregunta considera que el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" le permitió efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad con mayor rapidez, respondieron poco con un 43%, regular con un 42%, nada con un 12% y mucho con un 3%; respecto de la pregunta considera que el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" presente un alto grado de eficacia, respondieron poco con un 45%, regular con un 35%, nada con un 13% y mucho con un 7%; respecto de la pregunta qué tan satisfecho se siente de por acceder gratuitamente al servicio denominado "consulta de propiedad", respondieron regular con un 44%, poco con un 36%, nada con un 15% y mucho con un 5%; respecto de la pregunta el conocer el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" lo animó para acudir a la oficina registral para efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad, respondieron poco con un 45%, regular con un 56%, nada con un 16% y mucho con un 6%; respecto de la pregunta cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" a través de su celular, respondieron regular con un 43%, poco con un 28%, mucho con un 19%, nada con un 6%; y

totalmente con un 3%; respecto de la pregunta cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su laptop, respondieron regular con un 37%, poco con un 32%, mucho con un 24%, totalmente con un 5%; y nada con un 2%; respecto de la pregunta cree usted que puede acceder al servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” a través de su tablet, respondieron regular con un 44%, poco con un 30%, mucho con un 19%, totalmente con un 5%; y nada con un 2%; respecto de la pregunta le fue fácil utilizar el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad”, respondieron regular con un 44%, poco con un 34%, mucho con un 12%, totalmente con un 6%; y nada con un 4%; respecto de la pregunta el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es fácil y accesible, respondieron regular con un 51%, poco con un 27%, mucho con un 11%, totalmente y nada con un 6%; respecto de la pregunta el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda de forma simple, coherente e inmediata, respondieron regular con un 40%, poco con un 28%, mucho con un 17%, nada con un 13% y totalmente con un 2%; respecto de la pregunta cree usted que la información brindada por el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” es confiable y segura, respondieron regular con un 44%, poco con un 23%, mucho con un 17%, y nada con un 16%; respecto de la pregunta cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” se brinda con un soporte técnico adecuado, respondieron regular con un 49%, poco y mucho con un 19%, nada con un 8%, y totalmente con un 6%; respecto de la pregunta cree usted que el servicio gratuito denominado “consulta de propiedad” hace uso de equipos informáticos modernos, respondieron poco con un 31%, regular con un 27%, mucho con un 24%, y totalmente con un 7%.

DISCUSIÓN

Con los resultados consignados, se ha alcanzado cumplir con el objetivo principal de este estudio, esto es “Conocer el impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018”. El impacto es positivo y fuerte del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018.

Dicho resultado guarda coherencia metodológica con la investigación de Juárez, F. (2018), sobre el plan estratégico de tecnologías de la información de la superintendencia nacional de los registros públicos, enfocándose en la sede central, utilizando para ello el método analítico-sintético, así mismo se coincide con el enfoque del tipo cuantitativo y el diseño no experimental transversal. Tomó como población a 30 colaboradores no ejecutivos de la Oficina General de Tecnologías de la Información de la Sunarp; y la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. Finalmente, arribó a la conclusión que para un 33.3% de colaboradores la planeación estratégica de tecnologías de la información es mala, para un 53.3% de colaboradores es regular y para un 13.3% de estos es buena; por ende, se propuso la recomendación de mejorar la planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia nacional de los registros públicos para que así la entidad pueda alcanzar mejores resultados. Siendo que en la investigación abordada sobre el impacto del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018 está en un nivel predominantemente medio.

Asimismo Peñaloza, (2016), en su estudio tuvo como finalidad concluir que factor era el que predominaba en la limitación del uso de los servicios en línea del gobierno electrónico de la institución materia de estudio, realizó una encuesta, en la cual pudo determinar los factores que se encuentran generando una complicación en los servicios en línea de la entidad, a que estos puedan llegar a todos los ciudadanos y que este servicio no se encuentre alcanzando un nivel de presencia en la internet, por ende, no se brinda una correcta atención a los ciudadanos debido a que no existe una transparencia en las actividades que desarrolla dicha entidad y no se colabora al desarrollo del país por la falta de difusión y capacitación en la utilización de los mismos. Finalmente, probó que el factor que predomina fue el institucional y se arribó a la conclusión de que este factor se encuentra con fallas, por lo tanto, es necesario realizar mejoras. De igual forma se ha logrado identificar en el servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" deficiencias en la dimensión social y falta de recursos tecnológicos, pues al consultar a los usuarios qué tan satisfecho se siente de acceder gratuitamente al servicio denominado "consulta de propiedad", respondieron regular

con un 44%, poco con un 36%, nada con un 15% y mucho con un 5% ; esto es el servicio no logra cubrir en su totalidad con las necesidades de los usuarios.

Respecto a la dimensión social del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad", esta impacta medianamente en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. Esto se corrobora con las respuestas brindadas por los usuarios en cuanto a la promoción del servicio gratuito denominado "consulta de propiedad", pues señalaron regular con un 39%, poco con un 34%, nada con un 22% y mucho con un 5%; asimismo la pregunta en cuanto a si el conocer el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" lo animó para acudir a la oficina registral para efectuar sus trámites registrales de inscripción y publicidad respondieron poco con un 45%, regular con un 56%, nada con un 16% y mucho con un 6%. De esto se infiere que la zona registral no ha cumplido con ejecutar exitosamente campañas o talleres que tengan por fin el difundir dicho servicio ni se ha logrado brindar a los usuarios un servicio eficaz; esto es que les sea de utilidad al momento de llevar a cabo sus trámites registrales, sino que por el contrario ha ocasionado dificultades, pues gran parte de los usuarios no se sienten motivados a asistir a la oficina registral para la tramitación de sus inscripciones registrales o de publicidad.

Respecto de la dimensión tecnológico, esta impacta medianamente en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018. Ello se corrobora con las respuestas brindadas por los usuarios cuando al preguntárseles si el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" se brinda de forma simple, coherente e inmediata respondieron regular con un 40%, poco con un 28%, mucho con un 17%, nada con un 13% y totalmente con un 2%; así como cuando se les consultó si la información brindada por el servicio gratuito denominado "consulta de propiedad" es confiable y segura respondieron regular con un 44%, poco con un 23%, mucho con un 17%, y nada con un 16%. De ello se infiere que el servicio no cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para lograr aumentar el nivel de confianza y seguridad de los usuarios en éste; vislumbrándose una falta de capacitación de los operadores informáticos, generando que el servicio no logre alcanzar en su totalidad una óptima calidad de la información que brinda; esto es el portal Web de la Zona Registral V -

Sede Trujillo, que es el medio por el cual se accede a dicho servicio, no se encuentra operativa y actualizada de forma constante y por ende no está logrando brindar información coherente e inmediata a los usuarios. Lo cual se contradice con el objetivo del servicio, el cual es poder facilitar a los usuarios a conocer de manera eficiente y con prontitud los números de las partidas registrales de sus predios, para que así puedan iniciar diversos trámites registrales que requieran o los actos extra registrales que consideren convenientes. (Portal Sunarp, 2017).

Los resultados obtenidos no hacen más que demostrar que el hecho de prestar un servicio sin costo alguno, no siempre merece la aceptación de los usuarios puesto que lo que ellos requieren es resolver sus problemas con la garantía de que tanto el mecanismo que se utilicen en una entidad pública como la información que esta otorga sea de calidad y útil para viabilizar la gestión que se hace con determinado fin, en este caso respecto de la propiedad inscrita y su estado situacional en las oficinas registrales.

CONCLUSIONES

El servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta positivamente y fuerte en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018, debido a que predomina el nivel Medio con un 73% determinado por 126 de los 172 usuarios encuestados. Se accede al servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" a través del portal web institucional; en donde se inicia la búsqueda consignando datos de identificación del propietario para que se proporcione la información referencial sobre el número de la partida del predio cuando se trate de un titular persona natural. La dimensión social del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta en un nivel medio en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018, debido a que un 64% de estos (110 usuarios) la han calificado en este nivel. La dimensión tecnológica del servicio gratuito denominado "Consulta de propiedad" impacta en un nivel medio en los usuarios de la Zona Registral V - Sede Trujillo, en el año 2018 debido a que un 57% de estos (98 usuarios) la han calificado en este nivel. Observadas las respuestas dadas a algunos de los ítems se infiere la existencia de

deficiencias, desconocimientos y falta de recursos tecnológicos, por lo que esta conclusión será la base para hacer las sugerencias o recomendaciones pertinentes.

REFERENCIAS

Armas Urquiza y Armas Suárez: Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2011, Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/>

Arguedas, I. & Piedra, J. (2014) “La nueva perspectiva registral de la propiedad inmueble, a partir del Sistema de Información del Registro Inmobiliario (SIRI)”. Tesis para optar por el grado de Licenciado en Derecho. Universidad de Costa Rica.

Cardona, Diego (2002), “El gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios” en I Congreso Catalán de Gestión Pública, Barcelona, 26 y 27 de septiembre.

Castoldi, P. (2002). El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración. Argentina.

Corojan, A. & Campos, E. (2011). Gobierno Abierto: Alcance e implicaciones. Madrid, España: Fundación ideas.

Crisóstomo, K (2017) “La publicidad registral y la adquisición del derecho de propiedad predial en la Sunarp. Zona XIV Ayacucho, 2017.” Tesis para optar por el grado de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú

Delgado, L (2018). “Impactos del programa Sunarp en tu Pueblo – Zona Registral N° V – Sede Trujillo en la inclusión registral del distrito de Julcán – Otuzco – 2017”. Tesis para optar por el grado de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006) Metodología de la Investigación. (4ªed.). México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. (4ªed.). México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación (5ª ed.). México. McGraw-Hill

Jaeger, P.T. (2003): “The endless wire: E-Government as global phenomenon”. Government Information Quarterly, núm. 20, pp. 323-331.

Jordan, K. (2018) “Impacto del Plan de Desarrollo Alternativo Integral y Sostenible en los coccaleros del Valle del Río Apurímac, Ene y Mantaro – 2010 – 2012”. Tesis para optar por el título de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Juárez, F. (2018) “La planeación estratégica de tecnologías de la información de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede central, Lima, 2017”. Tesis para optar por el título de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Má Villatoro, V.H. (2006). “Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública guatemalteca”, Tesis de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Ocampo, F. (2004). El gobierno electrónico: ¿reforma de última generación?. En Revista Electrónica de Derecho Informático (REDI). [En línea].

Peñaloza, D. (2016), en su tesis denominada “Factores que limitan el uso de los servicios en línea del gobierno electrónico local de Magdalena del Mar – año 2016”. Tesis para optar por el título de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Pérez, M. (2003). Gobierno Digital. Tendencias y desafíos. Ed. Universidad Externado de Colombia. 226p. Bogotá, Colombia.

Salvador Serna, Miguel (2002). “Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas”, Universidad Pompeu Fabra, Barcelona, España.

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. (2017). *Memoria Anual 2016*. Recuperado de: <https://www.sunarp.gob.pe/PDFs/TRANSPARENCIA/MEMORIAS/MEMORIA-SUNARP-2016.pdf>

Tarrillo, D. (2013), “Publicidad Registral y Derecho a la Intimidad.”. Tesis para optar por el grado de Magister en Derecho Civil. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Vara-Horna, Arístides (2007). La evaluación de impacto de los programas sociales. Fundamentos teóricos y metodológicos y aplicación al caso peruano. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.