

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE  
HUAMANGA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Tesis**

**La actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona  
Registral N°XIV – Ayacucho, 2020**

**Presentado por:**

**Bach. ERIKA YUDY CHAVEZ CANGANA**

**Bach. SHAYIRA DAMIANA YUPANQUI DUEÑAS**

**Asesor:**

**Lic. JORGE ANTONIO GALVEZ MOLINA**

**Ayacucho – Perú**

**2022**

## DEDICATORIA

*A DIOS por darme la vida. A mis padres Bertha y Benjamín por darme la mejor herencia que es la educación; muchos de mis logros se los debo, entre los que incluye este trabajo. Y a mis hermanos que me brindaron su apoyo incondicional.*

*Erika Y.*

*A Cristóbal, hijo de mi corazón, quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para él.*

*Shayira D.*

## **AGRADECIMIENTO**

Esta tesis no hubiera sido posible sin el apoyo de muchas personas que en diferentes momentos nos impulsaron con ideas, recursos, oportunidades y sobre todo, mucho apoyo moral.

Comenzar agradeciendo a nuestros padres, quiénes siempre creyeron en nosotras; gracias a ellos, somos las personas de ahora.

Reconocer a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, nuestra alma mater por habernos permitido formarnos en sus aulas, compartiendo ilusiones y anhelos.

También expresamos nuestro agradecimiento a toda la plana docente quienes hicieron realidad este hermoso sueño de ser profesionales en Administración de Empresas. Siempre los tendremos presente en nuestra vida profesional.

A nuestro asesor de tesis, Lic. Jorge Antonio Gálvez Molina, por la confianza que depositó en nosotras, su constante apoyo, sus indicaciones y orientaciones indispensables en el desarrollo de esta tesis.

A nuestros revisores de Tesis Dr. Sixto Arotoma Cacñahuaray, Mg. Víctor Raúl Rodríguez Hurtado y Lic. Judith Berrocal Chillcce, que dedicaron su tiempo en la revisión del plan de tesis, que realizaron sus comentarios para mejorar nuestra investigación.

A la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp) que nos facilitó información fundamental que ha sido de gran ayuda en nuestra investigación, a la Zona Registral N°XIV - Sede Ayacucho y al Dr. Amadeo Ordaya Huamán por las facilidades brindadas.

## RESUMEN

El presente estudio: “La actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020” surgió tras conocer que dicha entidad posee diversos sistemas de servicios online, no obstante, existen muchas deficiencias en torno a mencionados servicios que estaría repercutiendo en la actitud de los usuarios; por ello se planteó como objetivo analizar mediante el modelo ecuaciones estructurales la actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020. Cabe indicar que el estudio se sustentó en el Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM), planteado por **Davis (1989)**, que indica que la actitud hacia el uso de cualquier TIC vendrá determinada por dos variables específicas: la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipología aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por 340 usuarios del Sistema de Publicidad Registral en Línea (SPRL) y el Sistema de Intermediación Digital (SID) de la Sunarp – Sede Ayacucho. La recolección de datos se ejecutó por medio de un cuestionario; y se hizo uso de ecuaciones estructurales para realizar las relaciones causales. La conclusión fue que la utilidad percibida afecta la actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020 (p-valor = 0.000). No obstante, ello no sucede con la facilidad de uso (p-valor= 0.056).

**Palabras clave:** La actitud de uso, servicios online, utilidad percibida, facilidad de uso.

## ABSTRACT

The present study: "The attitude towards the use of online services in the Sunarp of the Registry Zone No. XIV - Ayacucho, 2020" arose after learning that this entity has several systems of online services, however, there are many deficiencies in these services that would be affecting the attitude of users; therefore, the objective was to analyze through the structural equation model the attitude towards the use of online services in the Sunarp of the Registry Zone No. XIV - Ayacucho, 2020. It should be noted that the study was based on the Technology Acceptance Model (TAM), proposed by **Davis (1989)**, which indicates that the attitude towards the use of any ICT will be determined by two specific variables: perceived usefulness and perceived ease of use. The methodology was quantitative, applied typology, descriptive level and non-experimental design. The sample consisted of 340 users of the Online Registry Advertising System (SPRL) and the Digital Intermediation System (SID) of the Sunarp - Ayacucho Branch. Data collection was carried out by means of a questionnaire; and structural equations were used to perform the causal relationships. The conclusion was that the perceived usefulness affects the attitude of the use of online services in the Sunarp of the Registry Zone No. XIV - Ayacucho, 2020 (p-value = 0.000). However, this is not the case with ease of use (p-value = 0.056).

**Key words:** Attitude of use, online services, perceived usefulness, ease of use.

## ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| DEDICATORIA .....                                      | ii   |
| AGRADECIMIENTO .....                                   | iii  |
| RESUMEN .....  | iv   |
| ABSTRACT .....   | v    |
| ÍNDICE.....  | vi   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                 | vii  |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                                | viii |
| INTRODUCCIÓN .....                                     | ix   |
| I. REVISIÓN DE LITERATURA.....                         | 12   |
| 1.1. Marco histórico .....                             | 12   |
| 1.2. Sistema teórico.....                              | 18   |
| 1.3. Marco conceptual.....                             | 20   |
| 1.4. Marco referencial .....                           | 21   |
| II. MATERIALES Y MÉTODOS.....                          | 24   |
| 2.1. Tipo y nivel de investigación.....                | 24   |
| 2.2. Población y muestra .....                         | 24   |
| 2.3. Fuentes de información.....                       | 25   |
| 2.4. Diseño de investigación .....                     | 25   |
| 2.5. Técnicas e instrumentos .....                     | 27   |
| III. RESULTADOS .....                                  | 29   |
| IV. DISCUSIÓN.....                                     | 39   |
| CONCLUSIONES .....                                     | 41   |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                       | 42   |
| ANEXOS .....   | 46   |
| Anexo 1. Matriz de consistencia.....                   | 47   |
| Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos .....    | 48   |
| Anexo 3. Acceso a la información de la población ..... | 49   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> Servicios online de la SUNARP.....                                       | 17 |
| <b>Tabla 2.</b> Análisis factorial confirmatorio.....                                    | 35 |
| <b>Tabla 3.</b> Regresión (Grupo 1 – Modelo predeterminado).....                         | 37 |
| <b>Tabla 4.</b> Regresión estandarizada (Grupo 1 – Modelo predeterminado).....           | 38 |
| <b>Tabla 5.</b> Correlaciones cuadradas múltiples (Grupo 1 – Modelo predeterminado)..... | 38 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> Modelo de Aceptación de la Tecnología.....  | 18 |
| <b>Figura 2.</b> Formulación del TAM .....   | 26 |
| <b>Figura 3.</b> Representación matemática de ecuaciones estructurales .....                             | 27 |
| <b>Figura 4.</b> Utilidad percibida (ítem 1-3) .....   | 29 |
| <b>Figura 5.</b> Utilidad percibida (ítem 4-6) .....   | 30 |
| <b>Figura 6.</b> Facilidad de uso percibido (ítem 7-10) .....  | 31 |
| <b>Figura 7.</b> Facilidad de uso percibido (ítem 11-13) .....   | 32 |
| <b>Figura 8.</b> Actitud de uso (ítem 14-16) .....   | 33 |
| <b>Figura 9.</b> Análisis factorial confirmatorio del instrumento .....                                  | 35 |
| <b>Figura 10.</b> Modelo de ecuaciones estructurales sobre actitud del uso de los servicios online ..... | 36 |



## INTRODUCCIÓN

Con el pasar del tiempo la implementación del gobierno electrónico ha ido creciendo en todo el mundo, tanto en los países desarrollados, como también en algunos países en desarrollo, ello con la intención de facilitar la interacción de los usuarios con los servicios públicos del gobierno, reducción de las cargas administrativas burocráticas, generar una mayor eficiencia y por ende contribuir con la generación de una mayor satisfacción (**Camilleri, 2019**). Dichos servicios online permitirían a los ciudadanos y empresas interactuar con departamentos y agencias gubernamentales en tiempo real y desde el lugar geográfico en donde se ubiquen, por medio de aplicativos, centros de atención virtual, plataformas virtuales, entre otros.

No obstante, muy a pesar de los avances tecnológicos existen muchos ciudadanos que se muestran reacios a hacer uso de los servicios de tipo online, sosteniendo una percepción negativa hacia la administración pública; dado que no se sienten cómodos compartiendo su información personal en línea, considerando que son riesgosas e inseguras y que en consecuencia pueden ser empleados por terceros para fines que los haga vulnerables (**Wirtz, y otros, 2018**).

Dicha situación antes expuesta no es ajena al país, pues en la actualidad, el Gobierno se viene encontrando en un proceso de modernización tratando de incorporar actualizaciones en cada institución pública, como los servicios online por medio de diversas plataformas institucionales (**Diario Gestión, 2016**). Sin embargo, existen barreras de diversos tipos que impiden desarrollar un sistema integral de servicios online, la cual sin duda requiere ser fortalecida para generar una mejor percepción de uso, facilidad y satisfacción por parte de los usuarios.

Acorde con ello, hoy por hoy la Sunarp cuenta con diversos sistemas de servicios online que le permite a la ciudadanía poder realizar diversos tipos de trámites desde el lugar en el que se encuentren, siendo ya no necesario el acudir a las mismas oficinas. Dentro de los servicios que se brindan a través de la plataforma institucional se encuentran a: Servicio de Publicidad registral en Línea (SPRL), Sistema de Intermediación Digital (SID), Síguelo, tramite documentario virtual, Alerta Registral, Consulta Vehicular, Consulta de Solicitud en Línea, Consulta de Propiedad entre otros servicios; además, cabe precisar que estos

Servicios online resultan ser transaccionales, es decir, permiten la interacción dinámica de la entidad con los ciudadanos.

En la ciudad de Ayacucho los usuarios también pueden hacer uso de las bondades los servicios online de la Sunarp, no obstante, por medio de la observación se ha podido percibir que muchos de los ciudadanos se muestran desconfiados frente a esta tecnología, consideran que es ineficiente, inflexible y tienen el temor de ser víctimas de fraude por internet al realizar el pago de los servicios con tarjeta Visa. Además, hay quienes consideran que los procedimientos de dichos servicios son complicados y engorrosos, y están sujetos a cometer errores que tal vez puede llegar a generarles algún tipo de perjuicio.

Sumado a ello se encuentra el hecho de que en la página Web no se encuentran implementados tutoriales (procedimientos) respecto a cada servicio online que brinda la institución; además de que en las plataformas (como el SPRL) existiría demasiada terminología técnica que dificultaría el entendimiento por parte de los ciudadanos; continuamente se producirían problemas de soporte técnico; existirían excesivas demoras en la emisión de los servicios solicitados en línea; constantes actualizaciones de la base de datos que generaría que algunas partidas se muestren incompletas; no se ejercerían avisos de las actualizaciones que se efectúan generando dificultades por parte de los usuarios; entre otros. Todo ello sin duda contribuirían con la actitud que muestran los usuarios frente al uso de estos servicios online.

De continuarse con la situación antes evidenciada es muy probable que en un futuro próximo muchos más ciudadanos muestren mayor desconfianza, evidencien una actitud negativa frente a los servicios online y por ende se encuentren menos satisfechos con los servicios ofrecidos por la Sunarp, generando que los recursos invertidos en dichas plataformas no sean aprovechadas óptimamente.

A raíz de ello es que surge la necesidad de llevar a cabo el presente estudio que tiene como fin principal dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la actitud de los usuarios en relación al uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N°XIV – Ayacucho, 2020?

A partir de dicho problema se planteó como objetivo principal el analizar mediante el modelo ecuaciones estructurales la actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N°XIV – Ayacucho, 2020. Los objetivos específicos fueron los siguientes:

a) Analizar la utilidad percibida de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020. b) Analizar la facilidad de uso percibida de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020. Y, la hipótesis es “La utilidad percibida y facilidad de uso percibido afecta la actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020”.

Orientado a tales fines, la metodología que se planteó tuvo un enfoque cuantitativo, tipología aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental; donde la muestra se encontró integrada por 340 usuarios que hacen uso del Sistema de Publicidad Registral en Línea (SPRL) y el Sistema de Intermediación Digital (SID) de la Sunarp – Sede Ayacucho.

Resulta importante indicar que, el presente estudio se justificó desde diversos ámbitos. En el ámbito teórico, sin duda representa un gran aporte, ello debido a que no existen estudios similares a la presente, por lo que se generará un antecedente importante al cual podrán recurrir los futuros investigadores. Además, al estar sujeto a una teoría ya existente, existirá un mayor soporte, que permita comprender mejor la problemática planteada. A nivel práctico, el estudio tiene mucha importancia pues trata una problemática común en muchas entidades del Estado, las cuales vienen presentando barreras, dificultades y deficiencias que limitan el modo en que se ofrecen sus servicios online, generando una actitud no deseada en los usuarios. Por lo cual, al evidenciar dichos aspectos, será posible contribuir a que las autoridades pertinentes tomen cartas en el asunto y puedan ejercer medidas que permitan mejorar la situación, en beneficio de la población. Y a nivel social también tiene gran relevancia, dado que entre sus principales beneficiarios se encuentran los usuarios de la Sunarp y población en general, pues al evidenciar la actitud que presentan al uso de los servicios online que ofrecen y las deficiencias existentes, las autoridades pertinentes de dicha institución podrán establecer mecanismos de mejora y de esa forma contribuir con la mayor satisfacción de los ciudadanos.

## I. REVISIÓN DE LITERATURA

### 1.1. Marco histórico

#### 1.1.1. Actitud de uso.

Al igual como otras concepciones abstractas, el concepto de actitud es equívoco debido a su complejidad. Por lo cual, existen por lo menos tres perspectivas respecto a la estructura de las actitudes: a) una entidad con tres componentes, b) tres entidades separadas y c) la variante latente (**Cheung, 2009**).

La primera perspectiva considera que la actitud es una única entidad que se encuentra integrada por tres componentes: afecto, cognición y conducta. En cuanto a la segunda perspectiva, considera a los componentes antes mencionados como entidades distintas, en la que la actitud se reserva para el componente “afecto”, y es entendida como la cuantía de sentimiento a favor o en contra de un objeto afectivo. Y la tercera perspectiva indica que la actitud implica información que es posible observar tras las respuestas cognitivas, conductuales y afectivas, las cuales representan un estímulo para ciertos objetos o eventos (**Cheung, 2009**). En ese sentido, se podría decir que la actitud es una predisposición que puede ser favorable o no, dependiendo de las respuestas a los sentimientos, creencias, información conductual asociada a una persona, objeto, acto, o incluso proceso tecnológico.

Han existido diversas concepciones en torno a la actitud, a continuación, se mencionan alguna de ellas:

En el año 1918 Thomas y Znaniecki indicó que la actitud es una tendencia a la acción (**Laca, 2005: 118**).

En el año 1935, Allport definió a la actitud como un estado mental neutral de disposición para dar respuesta, ello guiado por la experiencia, dinámica o directiva, sobre la conducta respecto a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona (**Escalante, y otros, 2012: 16**).

Por el año 1928, Thurstone aseveró que es la suma de los sentimientos, inclinaciones, prejuicios, ideas, sesgos, amenazas, miedos y convicciones que se tiene respecto a un asunto en específico (**Aignerren, 2012**).

Por el año 1948, Chein manifestó que es una disposición a evaluar de una forma determinada ciertas acciones, situaciones u objetos. En ese mismo año, Krech y Krutchfield, indicó que es un sistema estable de evaluaciones negativas o positivas, emociones, sentimientos y tendencias de acción favorables o adversas en referencia a objetos sociales (**Aignerren, 2012**).

En el año 1979, Padua indicó que la actitud es una concepción compleja que estaría asociada a la organización durable de procesos motivacionales, emocionales, perceptuales y cognitivos respecto a algún aspecto del mundo de una persona (**Escalante, y otros, 2012: 16**).

Por lo tanto, se podría decir que los conceptos antes indicados aluden a la actitud como un constructo del comportamiento, siendo disposiciones internas de una persona frente a ciertas situaciones, objetos, procesos o individuos. “Es decir, la actitud no lleva a una conducta, pero la conducta puede considerarse como factor que se relaciona con la actitud” (**Escalante, y otros, 2012: 16**).

La actitud hacia el uso se entiende como “el grado de afecto evaluativo que un individuo asocia con el uso del sistema objetivo” (**Davis, 1993**). En ese sentido, se podría decir que es el afecto evaluativo que se le asocia a los servicios online que ofrece la institución objeto de estudio.

Los usuarios desarrollan actitudes a través de la experiencia y el aprendizaje. A su vez, esas actitudes influyen en el comportamiento del consumo del servicio. es decir, las evaluaciones, los sentimientos y las tendencias perdurables a la acción, favorables o no favorables, que tienen los usuarios respecto algún objeto o idea. (**Kotler, y otros, 2012:168**)

### **1.1.2. Servicios online.**

Al hacer referencia al término “servicios” se hace referencia a las actividades, trabajos y beneficios que se realizan en pro de conseguir la satisfacción de un consumidor (**Duque, 2005**). En esa misma línea, los servicios online (en línea) involucran a los servicios a los que se puede acceder a través de un navegador web

o mediante la funcionalidad en línea disponible en nuestro sitio web (**Law Insider, 2021**).

**Zeithaml y otros (2002)** y **Hung y otros (2014)** señalan que la prestación de servicios de calidad online (a través de sitios web) es una estrategia esencial para el éxito, posiblemente más importante que el bajo precio y la presencia en la web. Estos autores descubrieron que algunos servicios (es decir, los relacionados con la navegabilidad, la flexibilidad, la eficiencia, la estética del sitio y el conocimiento de precios) eran críticos en el entorno en línea.

#### ***1.1.2.1. Gobierno electrónico***

El gobierno electrónico se entiende comúnmente como el uso que hacen los gobiernos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) combinado con un cambio organizacional para mejorar las estructuras y operaciones del gobierno (**Field, y otros, 2003**). Además, se espera que la implementación del gobierno electrónico ayude a los gobiernos a brindar servicios y transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras ramas del gobierno (**Guida, y otros, 2009**).

La comprensión del gobierno electrónico y el valor que se supone que crea requiere una comprensión de la gestión del sector público. Aunque existen organizaciones públicas y privadas para servir a las personas, sus preocupaciones son diferentes. Las organizaciones privadas sirven a las personas como clientes y buscan maximizar las ganancias, mientras que las organizaciones gubernamentales sirven a las personas como constituyentes (es decir, como ciudadanos o simplemente propietarios del gobierno). Como resultado, las organizaciones gubernamentales no solo buscan ingresos monetarios para su sostenibilidad, sino que también tienen preocupaciones adicionales para tener en cuenta el “valor público” (**Damascene, y otros, 2019**).

Por lo tanto, se puede decir que, la administración electrónica puede afectar el valor social y el bienestar de muchas maneras. Por ejemplo, las plataformas de redes sociales (Twitter, blogs, etc.) podrían aumentar los niveles de contacto social de los ciudadanos y, por lo tanto, aumentar la salud social de los ciudadanos. El

bienestar también es apoyado por el gobierno electrónico al facilitar una mejor gestión de los recursos públicos mediante aplicaciones y transacciones en línea (cero papeles), mejorando la cantidad y calidad de los servicios a los ciudadanos, etc. **(Rose, y otros, 2015)**.

Cabe precisar que, el gobierno electrónico incluye una atención ciudadana rápida y mejorada desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo, así como la reestructuración y reingeniería de las organizaciones y sus servicios, a través del mayor uso y explotación de las capacidades y servicios de las TIC e Internet **(Athanasios, y otros, 2009)**. La escalada de los servicios de gobierno electrónico comienza con el fácil acceso a la información gubernamental y pasa por las transacciones electrónicas entre los ciudadanos y la organización pública y llega a la entrega electrónica del documento solicitado.

#### ***1.1.2.2. Servicios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos***

La Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) es un organismo público, descentralizado, autónomo 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 publicitar los actos y contratos de los Registros Públicos **(Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021)**.

Los Servicios Públicos Registrales que realiza la institución se detallan de la siguiente manera:

#### **Servicios de Inscripción**

Consiste en la inscripción de actos, derechos, contratos de los siguientes:

- *Registro de Propiedad Inmueble*: Inscripción de casas, departamentos, terrenos, declaraciones de fábricas, hipotecas, urbanizaciones y otros.
- *Registro de Personas Naturales*: Inscripción de testamentos, mandatos, poderes, sucesiones intestadas, divorcios, uniones de hechos y otros.

- *Registro de Personas Jurídicas*: Inscripción de asociaciones, cooperativas, sociedades, E.I.R.L., aumentos de capital, comunidades campesinas y nativas, rondas campesinas.
- *Registro de Bienes Muebles*: Inscripción de vehículos, constitución y preconstitución de garantías mobiliarias, medidas cautelares, cesión de derechos, fideicomisos, arrendamientos y otros.

### **Servicios de Publicidad Registral**

Dentro de este servicio se clasifican en los siguientes:

- *Publicidad Simple*: Es informativa y consiste en la obtención del archivo registral, sin la suscripción del servidor responsable de su expedición. Implica los servicios de exhibición; visualización, copias informativas de fichas, tomos, archivos, partidas, búsquedas de índices, boletas informativas.
- *Publicidad Certificada*. - Es instrumento público y da fe de la información contenida en el registro. Es suscrita por el registrador, abogado certificador o certificador debidamente autorizado, según corresponda. Tiene valor para todo procedimiento seguido ante una institución pública o privada.

#### ***1.1.2.2.1. Servicios Online de Superintendencia Nacional de Registros Públicos***

Los Servicios Online en la Sunarp, se han venido desarrollando sostenidamente por el Proyecto de Interconexión Nacional, con el objetivo de reducir el tiempo de respuesta al requerimiento de información registral y en beneficio de todos los ciudadanos. Cabe precisar que el servicio en línea es un sistema implementado por la Sunarp, que garantiza, por medio de aplicaciones de herramientas visuales y tecnológicas de última generación (**Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021**). A continuación, se muestran y explican cada uno de los servicios online que ofrece la institución antes mencionada:



**Tabla 1.**  
*Servicios online de la Sunarp*

| <b>Servicios Online</b>                              | <b>Definiciones</b>   |
|--|---|
| <b>Sistema de Publicidad Registral en Línea SPRL</b> | Permite acceder a la base de datos que contiene los índices de los distintos registros, el repositorio centralizado de imágenes de las partidas registrales y de los títulos almacenados, en formato digital, de las oficinas registrales. El servicio Registral Online es brindado a través del Portal Web Institucional, para lo cual el usuario debe encontrarse suscrito, contar con un usuario y una contraseña; de esta manera se puede acceder a este servicio vía internet desde el lugar en que se encuentre, previa apertura de una línea de pago. Es preciso recalcar que por medio de este servicio es posible conocer sobre propiedades inscritas a nivel regional y nacional, obteniendo además, copias simples y certificadas de partidas registrales. |
| <b>Sistema de Intermediación Digital – SID</b>       | Plataforma de servicios que le permite realizar el procedimiento de inscripción registral a través de la presentación electrónica de documentos con firma digital del Notario. Inicialmente este sistema solo era para inscripciones de Constituciones de Empresas, tal procedimiento ha continuado el camino de la implementación y ampliación a cada vez más actos registrales.   |
| <b>Alerta Registral</b>                              | Servicio gratuito que le brinda la posibilidad de ser informado a través de un correo electrónico y/o mensaje de texto, sobre el estado de las partidas registrales y la información que respecto de ellas se brinda a través de los servicios denominados “Alerta de Inscripción” y “Alerta de Publicidad”.  |
| <b>Síguelo</b>                                       | Consultar gratuitas del estado y trámite del título, en forma referencial. Asimismo, se puede visualizar las esquelas de observación, liquidación y tacha, los informes técnicos del Área de Catastro, los asientos de inscripción, entre otros; evitando acudir a las oficinas.  |
| <b>Otros servicios</b>                               | Plataforma de Servicios Institucionales, Directorio Nacional de Personas Jurídicas, Consulta Vehicular, Consulta Reserva de Denominación o Razón Social, Consulta de Solicitud en Línea, Verificar Certificado, Consulta Registral para Municipalidades y Gobiernos Regionales, Consulta de Verificadores, Consulta de Propiedad, Formato de Inmatriculación Vehicular, Solicitud Electrónica de Rectificación por Error Materia, Reserva de Denominación o Razón Social, Calculadora registral, Chat Virtual Sunarp .  |

## 1.2. Sistema teórico

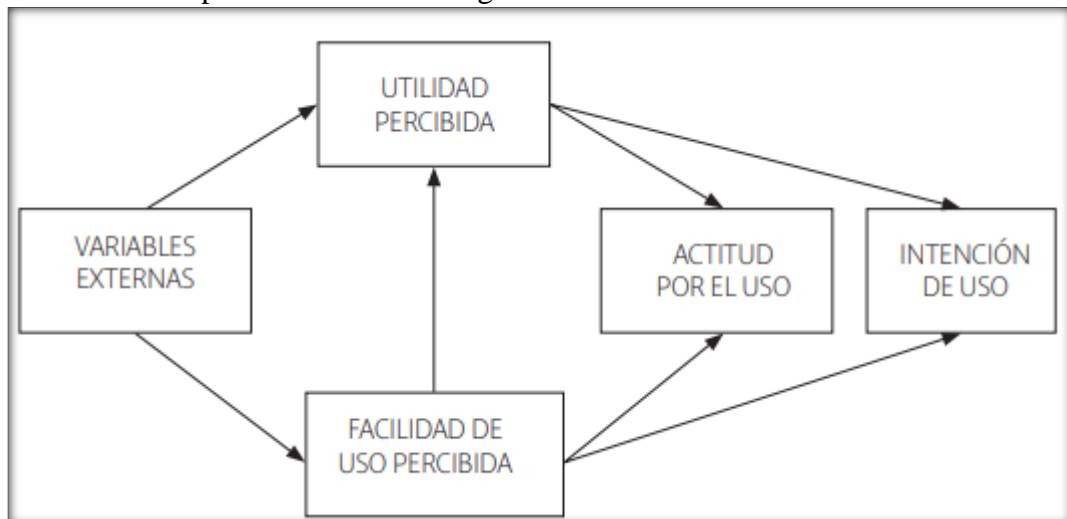
De acuerdo con el propósito del estudio y tras el desarrollo de una amplia revisión de literatura, a continuación, se presenta el modelo teórico que servirá como base para el desarrollo del presente estudio.

### 1.2.1. La actitud del uso de los servicios online

La actitud hacia el uso se define como “el grado de afecto evaluativo que un individuo asocia con el uso del sistema objetivo” (Davis, 1993). En ese sentido, se podría decir que es el afecto evaluativo que se le asocia a los servicios online que ofrece la institución objeto de estudio.

Al respecto, de acuerdo al Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM por sus siglas en inglés), planteado por Davis (1989) indica que la actitud que se tenga hacia el uso de cualquier “Tecnología de la Información y Comunicación” vendrá determinada por dos variables específicas, de un lado la utilidad percibida (perceived usefulness) y de otra facilidad de uso percibida (perceived Ease of Use). La figura que se muestra a continuación evidencia la formulación de dicho modelo.

**Figura 1.**  
Modelo de Aceptación de la Tecnología



Nota: Obtenido de Davis (1993) citado por Cabero, y otros (2018)

### **1.2.2. Dimensiones de la actitud del uso de los servicios online**

De acuerdo a lo manifestado por **Davis (1989)** las personas tienden a usar o no una aplicación en la medida en que creen que les ayudará a realizar mejor su trabajo. Nos referimos a esta primera dimensión como utilidad percibida. En segundo lugar, incluso si los usuarios potenciales creen que una aplicación determinada es útil, pueden, al mismo tiempo, creer que el sistema es demasiado difícil de usar y que los beneficios de rendimiento del uso se ven superados por el esfuerzo de usar la aplicación. Es decir, además de la utilidad, se teoriza que el uso está influenciado por la facilidad de uso percibida.

A continuación, se explica mejor cada una de las dimensiones.

#### **Utilidad percibida**

La utilidad percibida se define aquí como el grado en que una persona cree que el uso de un sistema en particular mejoraría su experiencia. Esto se desprende de la definición de la palabra útil: "susceptible de ser utilizado ventajosamente". Un sistema de alta utilidad percibida, a su vez, es aquel en el que un usuario cree en la existencia de una relación positiva entre uso y rendimiento (**Davis, 1989**).

#### **Facilidad de uso percibida**

La facilidad de uso percibida, por el contrario, se refiere al "grado en que una persona cree que usar un sistema en particular no supondría ningún esfuerzo". Esto se desprende de la definición de "facilidad": "ausencia de dificultad o gran esfuerzo". El esfuerzo es un recurso finito que una persona puede asignar a las diversas actividades de las que es responsable. En igualdad de condiciones, afirmamos, una aplicación que se percibe como más fácil de usar que otra tiene más probabilidades de ser aceptada por los usuarios (**Davis, 1989**).

Es importante indicar que, el modelo de aceptación de la tecnología se basa en principios adoptados del paradigma de actitudes de **Fishbein y Ajzen (1975)** de la psicología, que (1) especifica cómo medir los componentes de las actitudes relevantes para la conducta, (2) distingue entre creencias y actitudes y (3) especifica cómo los estímulos externos, como las características objetivas de un objeto de actitud, están vinculados causalmente a creencias, actitudes y comportamiento.

**Fishbein y Ajzen (1975)** hacen la distinción entre dos constructos de actitud: actitud hacia el objeto ( $A_0$ ), que se refiere a la evaluación afectiva de una persona de un objeto de actitud específico, y actitud hacia la conducta ( $A_b$ ), que se refiere a la evaluación de una persona de un comportamiento específico que involucra al objeto.

Por lo tanto, se usará el modelo de aceptación de tecnología (TAM) original, dado que sigue siendo el núcleo compuesto por dos sencillas variables que ayudan a explicar la adopción de tecnologías en su real dimensión, pese a que el modelo ha experimentado cierta evolución en el tiempo; además se encuentra enfocado a la actitud hacia el uso de un sistema online como es lo que se pretende medir en la presente investigación.

### **1.3. Marco conceptual**

#### **Actitud**

La actitud es una predisposición que puede ser favorable o no, dependiendo de las respuestas a los sentimientos, creencias, información conductual asociada a una persona, objeto, acto, o incluso proceso tecnológico (**Cheung, 2009**).

#### **Servicio**

“Servicio al usuario es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el usuario y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el usuario tiene con el servicio de la organización” (**Duque, 2005:65**).

#### **Servicio Online**

Los servicios online (en línea) involucran a los servicios a los que se puede acceder a través de un navegador web o mediante la funcionalidad en línea disponible en nuestro sitio web (**Law Insider, 2021**).

#### **Actitud del uso**

La actitud hacia el uso se define como “el grado de afecto evaluativo que un individuo asocia con el uso del sistema objetivo” (**Davis, 1993**). En ese sentido, se podría

decir que es el afecto evaluativo que se le asocia a los servicios online que ofrece la institución objeto de estudio.

### **Utilidad percibida**

La utilidad percibida se define aquí como el grado en que una persona cree que el uso de un sistema en particular mejoraría su experiencia. Esto se desprende de la definición de la palabra útil: "susceptible de ser utilizado ventajosamente". Un sistema de alta utilidad percibida, a su vez, es aquel en el que un usuario cree en la existencia de una relación positiva entre uso y rendimiento (**Davis, 1989**).

### **Facilidad de uso percibida**

La facilidad de uso percibida, por el contrario, se refiere al "grado en que una persona cree que usar un sistema en particular no supondría ningún esfuerzo". Esto se desprende de la definición de "facilidad": "ausencia de dificultad o gran esfuerzo". El esfuerzo es un recurso finito que una persona puede asignar a las diversas actividades de las que es responsable. En igualdad de condiciones, afirmamos, una aplicación que se percibe como más fácil de usar que otra tiene más probabilidades de ser aceptada por los usuarios (**Davis, 1989**).

## **1.4. Marco referencial**

### **1.4.1. Antecedentes internacionales.**

**Sánchez (2015)**, en su tesis concluyó que el modelo planteado ha propuesto que los beneficios percibidos del medio virtual en la búsqueda de información de precios si tiene influencia positiva en la realización de dicho proceso, por otro lado, las ventajas que diferencian el medio – online, encadena en la actividad de búsqueda y menos aun los que se han centrado concretamente en la búsqueda de precios.

**Vega y Reyes (2015)**, en su tesis concluyeron que, a pesar que cuentan con herramientas tecnológicas para mantener interactividad con proveedores y usuario del servicio judicial, el personal de la Entidad no lo conoce completamente por la resistencia al cambio, los resultados de la investigación indican que el impacto de las TIC en la gestión judicial de la Entidad es moderado en las limitaciones actuales del flujo de información con los usuarios.

**Guamán (2019)**, en su tesis concluyó que, el nivel de satisfacción del ciudadano depende de la facilidad de uso y la utilidad percibida de los sistemas de gobierno electrónico. La implicación práctica de los hallazgos se centra en el mejoramiento de los interfaces de los sistemas de gobierno electrónico, de tal forma que sean fáciles de utilizar, al mismo tiempo que tengan una gran utilidad para el usuario.

**Domínguez (2018)**, en su tesis concluyó que, la experiencia del uso del internet influye en la satisfacción de la navegación de la banca en línea. Algunas dimensiones como la empatía desaparecieron por completo durante la experimentación, demostrando su poca importancia a la hora de tomar factores relevantes en la medida de la calidad del servicio, otras como la confidencialidad se mantuvieron inamovibles. Esto sólo marca la ya conocida desconfianza que se tiene acerca de las transacciones en línea y de los miedos que se mantienen en este aspecto.

#### **1.4.2. Antecedentes nacionales.**

**Tam (2018)**, en su tesis concluyó que, para dar solución a las quejas y reclamos de los ciudadanos por la calidad de servicios brindado, es a través de la difusión y sensibilización a los usuarios para incrementar el uso de la tecnología.

**López (2019)**, concluyó que, para usuarios de 36 – 53 años de edad poseen un nivel alto de aceptación al uso de servicios digitales y tecnológicos, pero es regular para los que tienen entre 54 a 71 años de edad, en tanto la aceptación es alta para varones y mujeres sin distinción, lo mismo para los grupos educativos como estudiante secundaria, técnica o universitaria.

**Rosales y Suárez (2018)**, concluyó que el 93% de los entrevistados indicaron que los servicios que ofrecen las entidades públicas permiten obtener la información de manera inmediata y en menor tiempo, lo cual facilita al ciudadano ya que interactúa desde la comodidad de su hogar. Además, durante el desarrollo de la investigación se logró identificar como hallazgos, “la falta de concientización” del uso de certificados y firmas digitales, “la resistencia al cambio” respecto a las nuevas

tecnologías, “la falta de interés por incrementar la demanda de servicios electrónicos” por parte de las instituciones públicas que aún no se incorporarán a este nuevo mundo digital y “la optimización de los procesos”.

**Ramírez (2019)**, en su tesis concluyó que, las personas que presentaron mayores puntajes en cada una de las dimensiones del TAM mostrarían una mayor intención de uso de aplicaciones de delivery, siendo la percepción de confianza la variable más influyente en la intención de uso.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y nivel de investigación**

#### **2.1.1. Tipo**

Dada la orientación que se buscó seguir, la investigación fue de tipo aplicada, pues se recurrió a teorías y conocimientos que ya se encontraban establecidos en torno a la variable de estudio, las cuales permitieron generar una mejor comprensión de la problemática y así se poder indicar mecanismos prácticos de una solución futura.

Además, tuvo un enfoque cuantitativo, dado que la formulación del estudio siguió un proceso estructurado y coherente, que partió del planteamiento del problema hasta la evidencia de resultados y conclusiones; además de que empleó métodos estadísticos para dar respuesta a los objetivos planteados.

#### **2.1.2. Nivel**

El estudio tuvo un alcance descriptivo, dado que su fin fue analizar en base a sus dimensiones, la actitud del uso del servicio online. En ese sentido se puede indicar que, la investigación se preocupó por explicar sus influencias.

#### **2.1.3. Método**

Durante el estudio se empleó el método deductivo, ya que la estructuración del estudio parte de la teoría de (Davis, 1989) que trata sobre la adaptación a la tecnología, dicho modelo permitió la interpretación del problema en estudio y permitió plantear la hipótesis.

### **2.2. Población y muestra**

#### **2.2.1. Población.**

La población de estudio se encontró conformada por todos los usuarios registrados y que hacen uso en el SPRL y el SID de la Sunarp – Sede Ayacucho; que ascienden a un total de 3026 usuarios.



### 2.2.2. Muestra.

La muestra fue determinada por medio de un muestreo probabilístico aleatorio simple, por lo cual se hizo uso de la siguiente fórmula.

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

Dónde:

N = 3026 (Población)

Z = 1.96 (valor de la distribución normal estándar)

p = 0.5 (Probabilidad)

e = 0.05 (Error Estándar)

n = X

$$n = \frac{(3026)(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(3026-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(1-0.5)}$$
$$n = 340$$

La muestra estuvo compuesta por 340 usuarios que hacen uso del SPRL y el SID de la Sunarp – Sede Ayacucho.

## 2.3. Fuentes de información

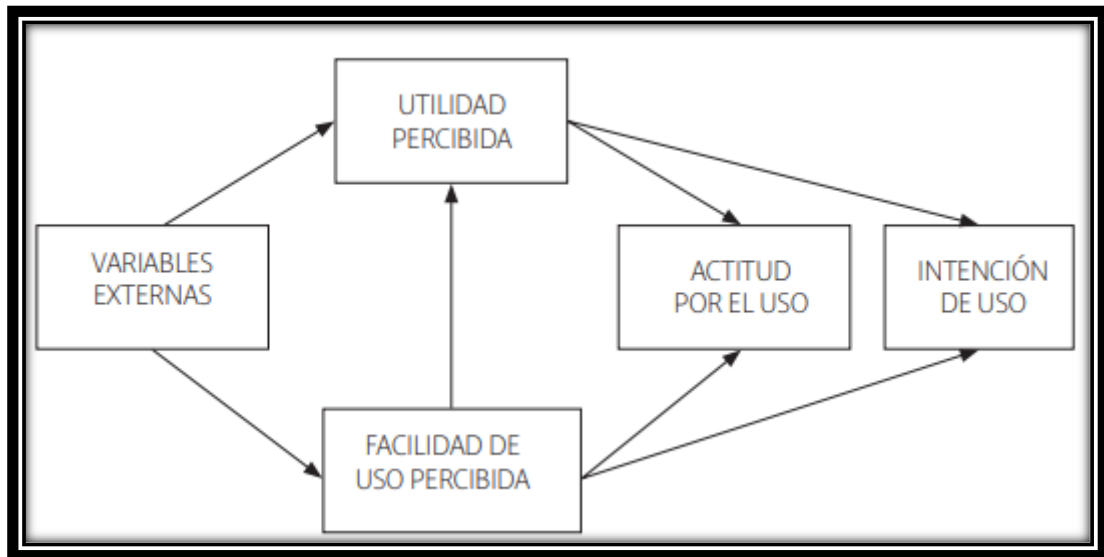
### 2.3.1. Fuentes primarias.

En el presente estudio se usó la información primaria, la aplicación del instrumento de recolección de datos, los cuales permitieron evidenciar los resultados.

## 2.4. Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental, pues no se buscó realizar ningún tipo de manipulación a la variable de estudio, por lo que solo se estudiaron los fenómenos que se produjeron en torno a ella, con la intención de dar respuesta a los objetivos, en el periodo establecido.

**Figura 2.**  
*Formulación del TAM*



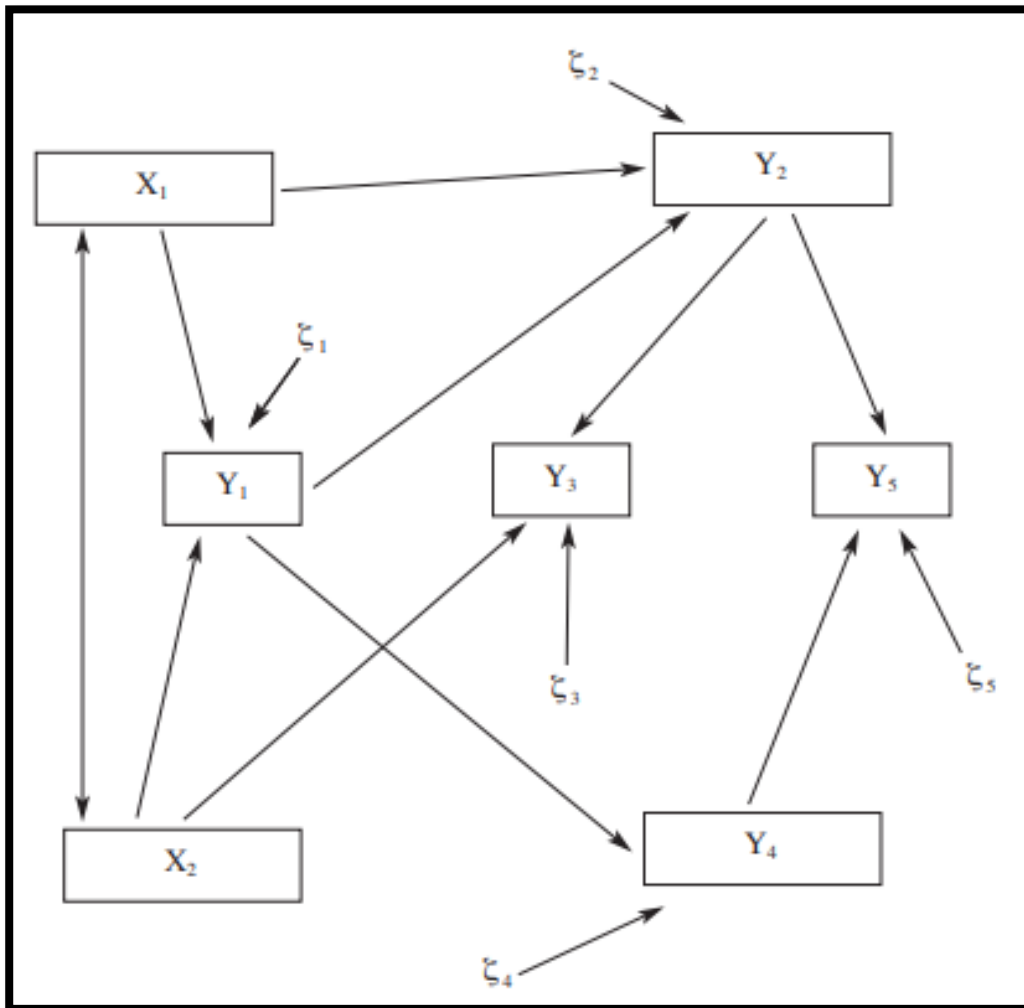
Fuente: Davis (1989, p.320)

Para lograr los objetivos de la investigación se empleó las ecuaciones estructurales, ya que permiten realizar relaciones causales entre las distintas dimensiones y la variable que se consideran en el estudio:

Los modelos estructurales, en tanto que explicación narrativamente compleja de la realidad, aspiran a explicar sistemas de relaciones donde interviene un número importante de variables. La intervención de diferentes variables contribuye, en la práctica, a clarificar las relaciones existentes entre ellas. (Alaminos, y otros, 2015 pág. 49)

La letra griega Gamma ( $\gamma$ ) la constante de la ecuación con la letra Alfa ( $\alpha$ ) y las perturbaciones con zeta ( $\zeta$ ). Cuando una variable no produce efecto sobre la endógena en cuestión, se pone directamente un cero.

**Figura 3.**  
*Representación matemática de ecuaciones estructurales*



Fuente: (Alaminos, y otros, 2015 p. 49)

$$Y_1 = 0y_1 + 0y_2 + 0y_3 + 0y_4 + 0y_5 + g_{11} x_1 + g_{12} x_2 + a_1 + z_1$$

$$Y_2 = b_{21}y_1 + 0y_2 + 0y_3 + 0y_4 + 0y_5 + g_{21} x_1 + 0x_2 + a_2 + z_2$$

$$Y_3 = b_{31}y_1 + b_{32}y_2 + 0y_3 + 0y_4 + 0y_5 + 0x_1 + g_{32} x_2 + a_3 + z_3$$

$$Y_4 = b_{41}y_1 + 0y_2 + 0y_3 + 0y_4 + 0y_5 + 0x_1 + 0x_2 + a_4 + z_4$$

$$Y_5 = 0y_1 + b_{52}y_2 + b_{53}y_3 + b_{54}y_4 + 0y_5 + 0x_1 + 0x_2 + a_5 + z_5$$

## 2.5. Técnicas e instrumentos

### 2.5.1. Técnicas.

La técnica de recolección fue la encuesta. Respecto a este tipo de técnica se puede decir que le permite al investigador hacerse de información valiosa e importante a través de la percepción u opinión de las unidades de información o muestra.

### **2.5.2. Instrumentos.**

El instrumento utilizado fue el cuestionario. Cabe indicar que este instrumento se caracteriza porque integra un conglomerado de ítems en referencia a la variable, dimensiones e indicadores, los cuales al ser debidamente formulados son respondidos por la muestra de estudio. Adicionalmente, tiene una naturaleza social, y en muchas ocasiones no requiere de la intervención directa del investigador.

La recolección de los datos, fue mediante el instrumento de diagnóstico de TAM que es de tipo escala Likert que cuenta con 16 ítems, cuyas escalas de respuestas van de 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Moderadamente en desacuerdo, 4 = moderadamente de acuerdo, 5 = De acuerdo y 6 = Muy de acuerdo. Dicho instrumento presenta un Alfa de Cronbach de 0.8 lo que indica que los ítems se encuentran correctamente asociados y no presentan inconsistencia. Además, se evidencia un KMO= 0.8 dicho valor indica existe un análisis de constructo bueno. Por tanto, los instrumentos son aplicables en la muestra de estudio. (Pérez y Cabero, 2018)

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

##### 3.1.1. Respecto a la dimensión 1: Utilidad percibida

**Figura 4.**  
*Utilidad percibida (ítem 1-3)*



Del total de usuarios que hacen uso del SPRL y el SID de la Sunarp, que fueron encuestados, se pudo conocer respecto a la pregunta 1, que el 21.8% se encuentra muy de acuerdo con que el uso de la plataforma facilita sus trámites, el 54.1% se mostró de acuerdo con ello, el 17.4% indicó estar de moderadamente de acuerdo, el 2.1% moderadamente en desacuerdo, el 2.9% en desacuerdo y el 1.8% se mostró muy en desacuerdo con que el hacer uso de la plataforma le ayuda a reducir el tiempo de sus trámites. En cuanto a la pregunta 2, se supo que el 24.1% se encuentra muy de acuerdo con que el uso de la plataforma lo ayuda a reducir procedimientos de los trámites, el 50.3% se mostró de acuerdo con ello, el 18.5% indicó estar moderadamente de acuerdo, el 3.2% moderadamente en desacuerdo, el 1.8% en desacuerdo y el otro 2.1% se mostró muy en desacuerdo con que el hacer uso de la plataforma le permite a reducir los procedimientos de los trámites. Y en cuanto a la pregunta 3, se determinó que el 25.9% se encuentra muy de acuerdo con que el uso de la plataforma

lo ayuda a reducir tiempos de trámite, el 50% se mostró de acuerdo con ello, el 16.5% indicó estar moderadamente de acuerdo, el 3.2% moderadamente en desacuerdo, el 2.9% en desacuerdo y el 1.5% se mostró muy en desacuerdo con que el hacer uso de la plataforma le permite a reducir los tiempos en trámites.

**Figura 5.**

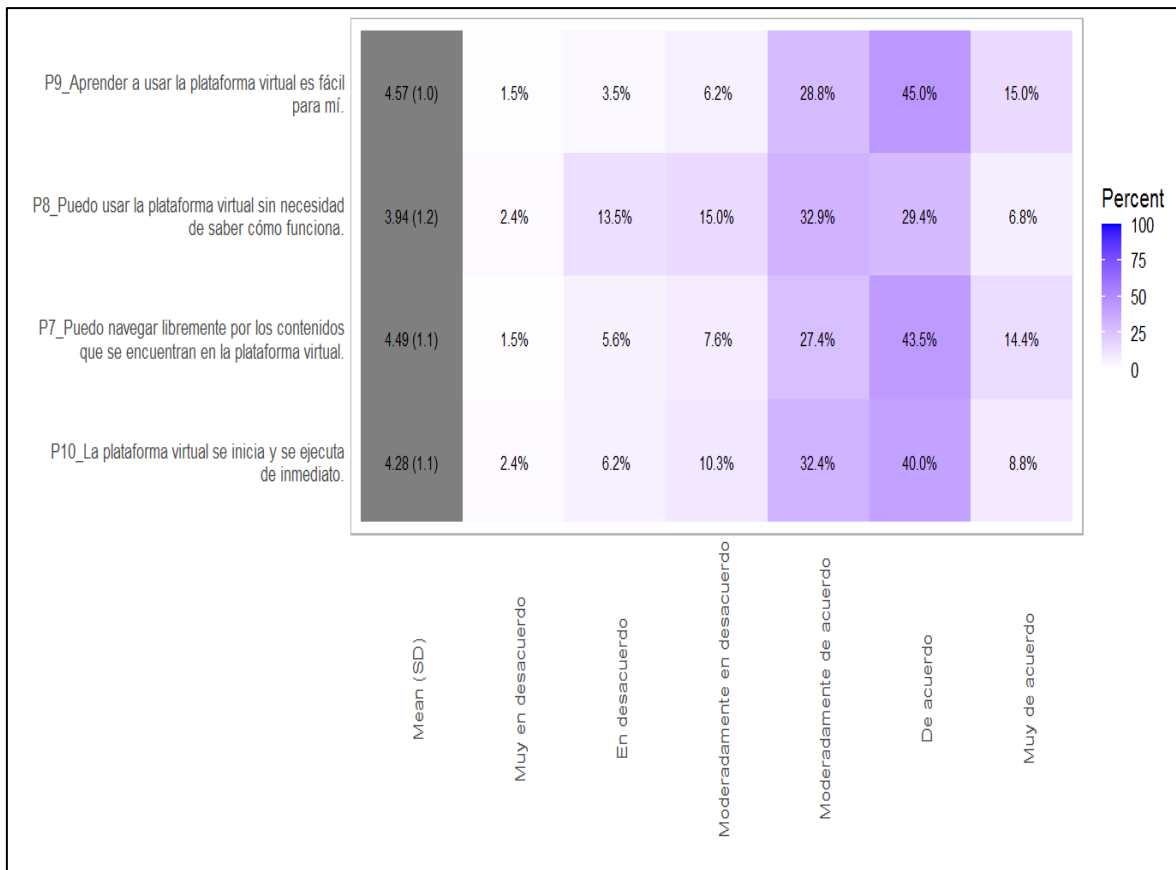
*Utilidad percibida (ítem 4-6)*



Del total de usuarios que hacen uso del SPRL y el SID de la Sunarp, que fueron encuestados, se pudo conocer respecto a la pregunta 4 que, el 34.41% se encuentra muy de acuerdo con que la plataforma virtual le facilita realizar el seguimiento de sus trámites, el 48.53% se mostró de acuerdo con ello, el 12.06% indicó estar de moderadamente de acuerdo, el 2.35% moderadamente en desacuerdo, el 0.88% en desacuerdo y el 1.76% se mostró muy en desacuerdo con que la plataforma virtual le genera facilidades para el seguimiento de los trámites que realiza. Con respecto a la pregunta 5, el 26.18% se encontró muy de acuerdo con que la plataforma virtual resulta ser una ventaja para el desarrollo de sus trámites, el 49.41% se mostró de acuerdo con ello, el 17.36% indicó estar de moderadamente de acuerdo, el 3.53% moderadamente en desacuerdo, el 2.65% en desacuerdo y el 0.88% se mostró muy en desacuerdo con que la plataforma virtual sea una ventaja para el desarrollo de los trámites

que realiza. Y de acuerdo a la pregunta 6, fue posible determinar que el 14.71% se encontró muy de acuerdo con que pueden acceder a todos los trámites que se encuentran en la plataforma virtual, el 36.47% se mostró de acuerdo con ello, el 30.29% indicó estar de moderadamente de acuerdo, el 8.53% moderadamente en desacuerdo, el 7.06% en desacuerdo y el 2.94% se mostró muy en desacuerdo con el hecho de que puedan tener acceso a todos los trámites que se encuentran en la plataforma virtual.

**Figura 6.**  
*Facilidad de uso percibido (ítem 7-10)*

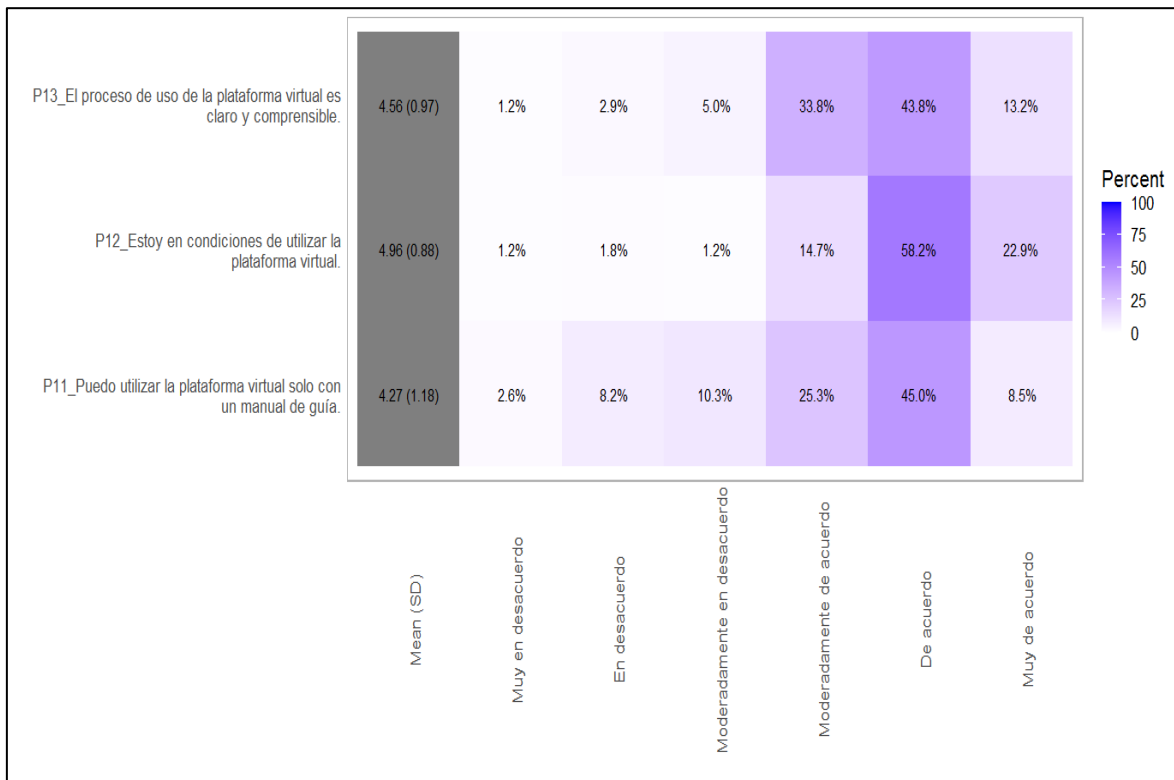


Del total de usuarios que hacen uso del SPRL y el SID de la Sunarp, que fueron encuestados, se pudo conocer respecto a la pregunta 7 que, el 14.4% se encuentra muy de acuerdo que pueden navegar libremente por los contenidos que se encuentran en la plataforma virtual, el 43.5% se mostró de acuerdo con ello, el 27.4% indicó estar de moderadamente de acuerdo, el 7.6% moderadamente en desacuerdo, el 5.6% en desacuerdo y el 1.5% se mostró muy en desacuerdo con que pueden navegar libremente por los contenidos que se encuentran en la plataforma virtual de la SUNARP. En cuanto a la pregunta 8 se conoció que, el 6.8% se encuentra muy de acuerdo con pueden usar la plataforma virtual sin necesidad de saber cómo

funciona, el 29.4% se mostró de acuerdo con ello, el 32.9% indicó estar de moderadamente de acuerdo, el 15% moderadamente en desacuerdo, el 13.5% en desacuerdo y el 2.4% se mostró muy en desacuerdo. Con respecto a la pregunta 9 se conoció que, el 15% se encuentra muy de acuerdo con los resulta fácil aprender a usar la plataforma virtual, el 45% se mostró de acuerdo con ello, el 28.8% indicó estar de moderadamente de acuerdo, el 6.2% moderadamente en desacuerdo, el 3.5% en desacuerdo y el 1.5% se mostró muy en desacuerdo. Y finalmente, respecto a la pregunta 10 fue posible conocer que, el 8.8% se encuentra muy de acuerdo con la plataforma virtual se inicia y se ejecuta de inmediato, el 40% se mostró de acuerdo con ello, el 32.4% indicó estar de moderadamente de acuerdo, el 10.3% moderadamente en desacuerdo, el 6.2% en desacuerdo y el 2.4% se mostró muy en desacuerdo.

**Figura 7.**

*Facilidad de uso percibido (ítem 11-13)*



Del total de usuarios que hacen uso del SPRL y el SID de la Sunarp, que fueron encuestados, se pudo conocer respecto a la pregunta 11 que, el 8.5% se encuentra muy de acuerdo con pueden hacer uso de la plataforma virtual solo con un manual guía, el 45% se mostró de acuerdo con ello, el 25.3% indicó estar de moderadamente de acuerdo, el 10.3% moderadamente en desacuerdo, el 8.2% en desacuerdo y el 2.6% se mostró muy en



desacuerdo con que pueden utilizar la plataforma virtual solo haciendo la consulta a un manual guía. De otro lado, con respecto a la pregunta 12 se pudo conocer que, el 22.9% se encuentra muy de acuerdo que cuenta con las condiciones de utilizar la plataforma virtual, el 58.2% se mostró de acuerdo con ello, el 14.7% indicó estar de moderadamente de acuerdo, el 1.2% moderadamente en desacuerdo, el 1.8% en desacuerdo y el 1.2% se mostró muy en desacuerdo. Y en función a la pregunta 13 fue posible determinar que, el 13.2% se encuentra muy de acuerdo con que el proceso de uso de la plataforma virtual es claro y comprensible, el 43.8% se mostró de acuerdo con ello, el 33.8% indicó estar de moderadamente de acuerdo, el 5% moderadamente en desacuerdo, el 2.9% en desacuerdo y el 1.2% se mostró muy en desacuerdo.

**Figura 8.**

*Actitud de uso (ítem 14-16)*



Del total de usuarios que hacen uso del SPRL y el SID de la Sunarp, que fueron encuestados, se pudo conocer respecto a la pregunta 14 que, el 30.88% se encuentra muy de acuerdo con que les gustaría utilizar en el futuro la plataforma virtual si tuviera la oportunidad, el 53.82% se mostró de acuerdo con ello, el 11.47% indicó estar de moderadamente de acuerdo, el 2.35% moderadamente en desacuerdo, el 0.88% en desacuerdo y el 0.59% se mostró muy en desacuerdo con que les gustaría hacer uso de la plataforma virtual en el futuro, si tuvieran

la oportunidad. De otro lado, con respecto a la pregunta 15 se pudo conocer que, el 30.88% se encuentra muy de acuerdo con que les gustaría utilizar la plataforma virtual para aprender nuevos trámites, el 56.76% se mostró de acuerdo con ello, el 10.29% indicó estar de moderadamente de acuerdo, el 1.47% moderadamente en desacuerdo, y el 0.59% se mostró muy en desacuerdo. Y finalmente, en cuanto a la pregunta 16 se determinó que, el 27.65% se encuentra muy de acuerdo que con su experiencia recomendarían el uso de la plataforma virtual el 51.18% se mostró de acuerdo con ello, el 17.35% indicó estar de moderadamente de acuerdo, el 1.76% moderadamente en desacuerdo, el 0.88% en desacuerdo y el 1.18% se mostró muy en desacuerdo.

### 3.2. Resultados inferenciales

#### 3.2.1. Análisis factorial confirmatorio

**Tabla 2.**

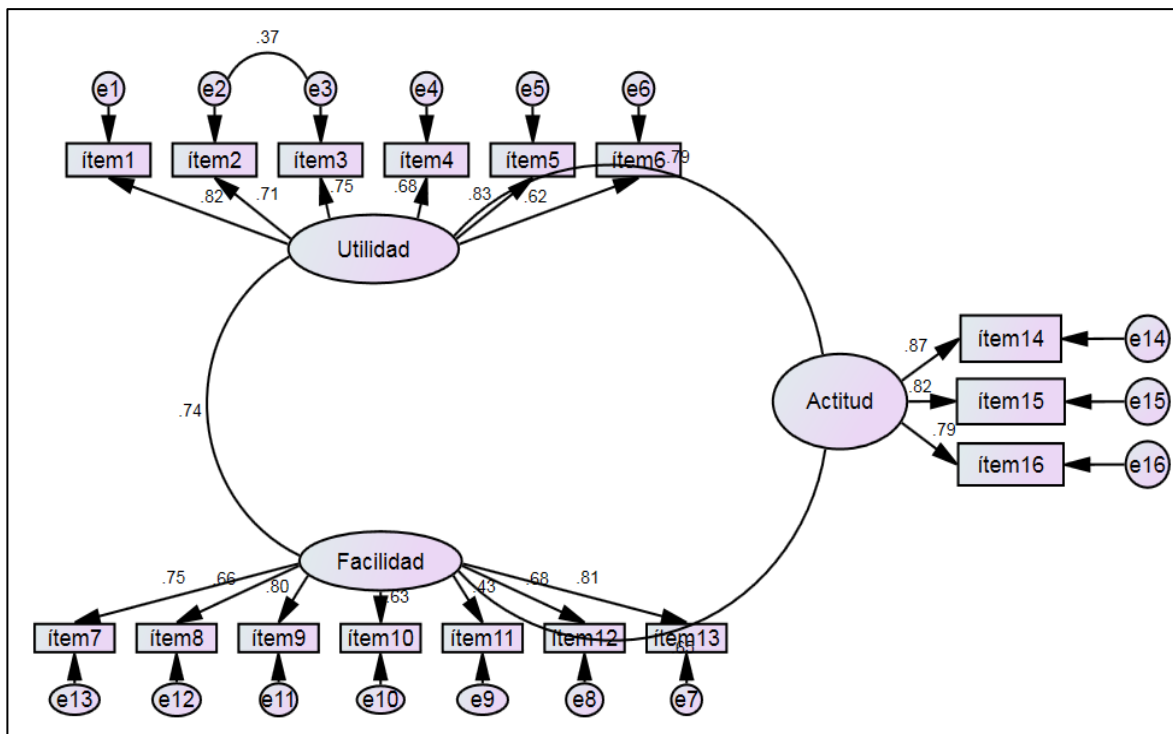
*Análisis factorial confirmatorio*

| Índice de ajuste   | Esperado           | Obtenido     |
|--|--------------------|--------------|
| Chi-Cuadrado $\chi^2$  | > 0,05             | 0.001        |
| <b>Discrepancia entre <math>\chi^2</math> y grados de libertad;(CMIN/DF)</b> | <b>&lt; 5</b>      | <b>5.100</b> |
| <b>Índice de bondad de ajuste (GFI)</b>                                      | <b>0.90 - 1</b>    | <b>0.842</b> |
| Índice de ajuste ponderado (AGFI)  | 0.90 - 1           | 0.000        |
| Índice residual de la raíz cuadrada media (RMR)                              | Lo más cercano a 0 | 0.100        |
| Error cuadrático media de aproximación (RMSEA)                               | < 0.05 / 0.08      | 0.070        |
| <b>Índice de ajuste comparativo (CFI)</b>                                    | <b>0.9 - 1</b>     | <b>0.900</b> |
| Índice de ajuste normalizado (NFI)   | 0.9 - 1            | 0.900        |
| Índice no normalizado de ajuste (NNFI o TLI)                                 | 0.9 - 1            | 0.800        |

Los índices obtenidos CMIN, GFI y CFI se encuentran en los valores esperados. Por tanto, el instrumento se ajusta a la teoría

**Figura 9.**

*Análisis factorial confirmatorio del instrumento*



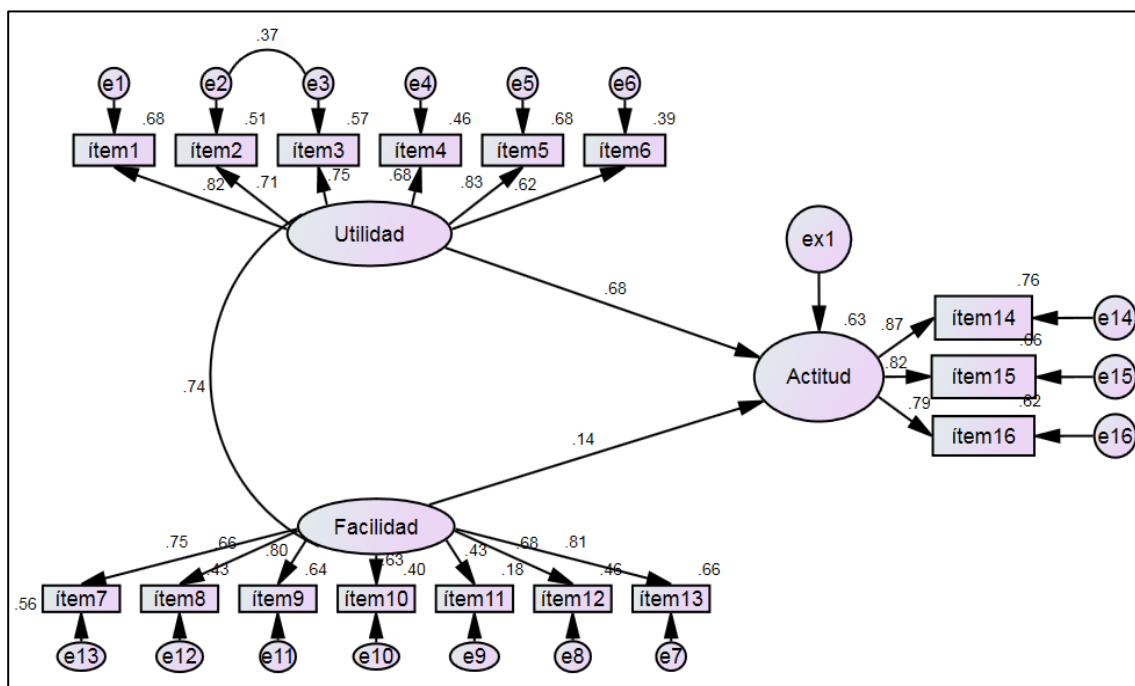
### 3.2.2. Contraste de la hipótesis general

Ho: La utilidad percibida y facilidad de uso percibido no afecta la actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N°XIV – Ayacucho, 2020.

Hi: La utilidad percibida y facilidad de uso percibido afecta la actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N°XIV – Ayacucho, 2020.

**Figura 10.**

*Modelo de ecuaciones estructurales sobre actitud del uso de los servicios online*



**Tabla 3.**  
*Regresión (Grupo 1 – Modelo predeterminado)*

|                |      |                 | Estimate     | S.E.         | C.R.         | P            | Label |
|----------------|------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|
| <b>Actitud</b> | <--- | <b>Utilidad</b> | <b>0.596</b> | <b>0.070</b> | <b>8.479</b> | <b>0.000</b> |       |
| Actitud        | <--- | Facilidad       | 0.131        | 0.068        | 1.913        | 0.056        |       |
| ítem1          | <--- | Utilidad        | 1.000        |              |              |              |       |
| ítem2          | <--- | Utilidad        | 0.878        | 0.062        | 14.223       | 0.000        |       |
| ítem3          | <--- | Utilidad        | 0.935        | 0.061        | 15.334       | 0.000        |       |
| ítem4          | <--- | Utilidad        | 0.788        | 0.059        | 13.395       | 0.000        |       |
| ítem5          | <--- | Utilidad        | 0.978        | 0.056        | 17.401       | 0.000        |       |
| ítem6          | <--- | Utilidad        | 0.916        | 0.076        | 12.031       | 0.000        |       |
| ítem13         | <--- | Facilidad       | 1.000        |              |              |              |       |
| ítem12         | <--- | Facilidad       | 0.762        | 0.058        | 13.126       | 0.000        |       |
| ítem11         | <--- | Facilidad       | 0.646        | 0.083        | 7.765        | 0.000        |       |
| ítem10         | <--- | Facilidad       | 0.898        | 0.075        | 12.022       | 0.000        |       |
| ítem9          | <--- | Facilidad       | 1.051        | 0.065        | 16.085       | 0.000        |       |
| ítem8          | <--- | Facilidad       | 1.017        | 0.081        | 12.610       | 0.000        |       |
| ítem7          | <--- | Facilidad       | 1.047        | 0.071        | 14.751       | 0.000        |       |
| ítem14         | <--- | Actitud         | 1.000        |              |              |              |       |
| ítem15         | <--- | Actitud         | 0.836        | 0.048        | 17.530       | 0.000        |       |
| ítem16         | <--- | Actitud         | 0.972        | 0.058        | 16.688       | 0.000        |       |

Por medio de los resultados anteriores se conoció que:

La utilidad percibida afecta la actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N°XIV – Ayacucho, 2020; ello debido a que el **p valor = 0.000** es menor al nivel de significancia del 5%, existiendo suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Entonces se puede decir que, si se mejora o incrementa la experiencia de los usuarios con respecto a la plataforma, en cuanto a la reducción de tiempos en sus trámites, facilidad de los procesos, seguimiento a sus trámites, y otros, tendrá efectos positivos en la actitud del uso de los servicios online.

Por otro lado, en cuanto a la facilidad de uso percibido, se conoció que no afecta a la actitud del uso de los servicios online, debido que el p-valor = 0.056 mayor al nivel de significancia del 5%, existiendo suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula.

**Tabla 4.**  
*Regresión estandarizada (Grupo 1 – Modelo predeterminado)*

|                |      |                 | Estimate     |
|----------------|------|-----------------|--------------|
| <b>Actitud</b> | <--- | <b>Utilidad</b> | <b>0.684</b> |
| Actitud        | <--- | Facilidad       | 0.143        |
| ítem1          | <--- | Utilidad        | 0.824        |
| ítem2          | <--- | Utilidad        | 0.714        |
| ítem3          | <--- | Utilidad        | 0.755        |
| ítem4          | <--- | Utilidad        | 0.678        |
| ítem5          | <--- | Utilidad        | 0.827        |
| ítem6          | <--- | Utilidad        | 0.622        |
| ítem13         | <--- | Facilidad       | 0.811        |
| ítem12         | <--- | Facilidad       | 0.680        |
| ítem11         | <--- | Facilidad       | 0.429        |
| ítem10         | <--- | Facilidad       | 0.632        |
| ítem9          | <--- | Facilidad       | 0.799        |
| ítem8          | <--- | Facilidad       | 0.657        |
| ítem7          | <--- | Facilidad       | 0.747        |
| ítem14         | <--- | Actitud         | 0.869        |
| ítem15         | <--- | Actitud         | 0.815        |
| ítem16         | <--- | Actitud         | 0.786        |

La utilidad percibida afecta en 0.684 de manera directa positiva en la actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N°XIV – Ayacucho, 2020.

**Tabla 5.**  
*Correlaciones cuadradas múltiples (Grupo 1 – Modelo predeterminado)*

|                | Estimate     |
|----------------|--------------|
| <b>Actitud</b> | <b>0.631</b> |
| ítem16         | 0.617        |
| ítem15         | 0.665        |
| ítem14         | 0.755        |
| ítem7          | 0.557        |
| ítem8          | 0.432        |
| ítem9          | 0.639        |
| ítem10         | 0.399        |

La percepción sobre la actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020 es explicado en un 63.1% por la utilidad percibida.

#### IV. DISCUSIÓN

En este apartado se evidencia el análisis de los resultados antes expuestos, teniendo en consideración para ello todo lo abordado en la revisión de la literatura.

Respecto a la actitud hacia el uso es “el grado de afecto evaluativo que un individuo asocia con el uso del sistema objetivo” (Davis, 1993). En ese sentido, se podría decir que es el afecto evaluativo que se le asocia a los servicios online que ofrece la institución objeto de estudio. Ello se explica mucho mejor por medio del Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM por sus siglas en inglés), planteado por Davis (1989), en la cual se indica que la actitud que se tenga hacia el uso de cualquier “Tecnología de la Información y Comunicación” se encuentra determinada por dos variables específicas, de un lado la utilidad percibida (perceived usefulness) y de otra facilidad de uso percibida (perceived Ease of Use).

En referencia de manera específica, la utilidad percibida es entendida como el grado en que una persona cree que el uso de un sistema en particular mejoraría su experiencia. Esto se desprende de la definición de la palabra útil: "susceptible de ser utilizado ventajosamente". Un sistema de alta utilidad percibida, a su vez, es aquel en el que un usuario cree en la existencia de una relación positiva entre uso y rendimiento (Davis, 1989). Acorde con ello, por medio de los resultados se pudo conocer, de acuerdo a lo indicado por los usuarios, que el uso de la plataforma virtual de la Sunarp les ayuda a reducir tiempos en sus trámites y les facilita los procesos, además de que consideran que la plataforma les ayuda a realizar el seguimiento a sus trámites, y lo perciben como una ventaja (Véase Figura 4 y 5).

En ese sentido se podría decir que los usuarios principalmente consideran que la plataforma virtual resulta ser un recurso que tiene la institución y que contribuye con la administración y optimización del tiempo, además de que les brinda facilidades para realizar el seguimiento de sus trámites sin la necesidad de que tengan que acudir a la misma oficina., Acorde con ello se encontró lo expuesto por (Guamán, 2019), la implicación práctica de los hallazgos se centra en el mejoramiento de los interfaces de los sistemas de gobierno electrónico, de tal forma que sean fáciles de utilizar, al mismo tiempo que tengan una gran

utilidad para el usuario, esto permitirá mejorar el nivel de satisfacción del ciudadano y de manera consiguiente mejorar la imagen de las instituciones públicas.

En cuanto a la facilidad de uso percibida, (Davis, 1989) refiere que es el "grado en que una persona cree que usar un sistema en particular no supondría ningún esfuerzo". Esto se desprende de la definición de "facilidad": "ausencia de dificultad o gran esfuerzo". El esfuerzo es un recurso finito que una persona puede asignar a las diversas actividades de las que es responsable. En igualdad de condiciones, afirmamos, una aplicación que se percibe como más fácil de usar que otra tiene más probabilidades de ser aceptada por los usuarios (Davis, 1989). Acorde con ello, por medio de los resultados descriptivos fue posible conocer que los usuarios consideran que pueden navegar libremente por los contenidos que se encuentran en ella y aprender les resulta sencillo. Asimismo, la mayoría se mostró de muy de acuerdo a muy moderadamente de acuerdo se encuentran en condiciones para poder utilizarla (Véase Figura 6 y 7).

Entonces, los usuarios principalmente consideran que poseen las condiciones para poder hacer uso de las plataformas digitales con las que dispone la Sunarp, y que pueden aprender fácilmente.

Por medio del objetivo general y haciendo uso del modelo de ecuaciones estructurales se determinó que la utilidad percibida afecta la actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020 (p-valor = 0.000). No obstante, ello no sucede con la facilidad de uso, dado que se conoció que no afecta la actitud del uso de los servicios online, debido que el p-valor fue igual 0.056 mayor al nivel de significancia del 5% (Véase Figura 10 y Tabla 3).

Entonces, la utilidad que perciben los usuarios de las plataformas online de Sunarp influye en la actitud del uso de dichos servicios. De mejorarse la difusión y la orientación respecto a los procesos que se pueden efectuar por medio de dichos canales, conducirá a que muchos más usuarios posean una mejor actitud respecto a estas. De modo similar fue indicado por (Tam, 2018), quien aseveró que para incrementar el uso de la tecnología y las bondades de las plataformas digitales presentes en la web resulta necesario que se realice mayor difusión y sensibilización a los usuarios.



## CONCLUSIONES

Se determinó que la utilidad percibida afecta la actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N°XIV – Ayacucho, 2020 (p-valor = 0.000). No obstante, ello no sucede con la facilidad de uso, dado que se conoció que no afecta la actitud del uso de los servicios online, debido que el p-valor fue igual 0.056 mayor al nivel de significancia del 5%.

La utilidad percibida, se pudo conocer de acuerdo a lo indicado por los usuarios, que el uso de la plataforma virtual de la Sunarp ayuda a los usuarios a reducir tiempos en sus trámites y facilita los procesos, además ellos consideran que la plataforma brinda ayuda o soporte con el seguimiento a sus trámites.

La facilidad de uso de la plataforma de la Sunarp, los usuarios consideran que pueden navegar libremente por los contenidos que ofrece este recurso y que aprender a manejarlo les resulta sencillo. Asimismo, la mayoría se mostró muy de acuerdo a muy moderadamente de acuerdo con encontrarse en condiciones para poder utilizar esta herramienta digital.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Aignerren, Miguel. 2012.** *Técnicas de medición por medio de escalas.* Antioquia : Universidad de Antioquia, 2012.

**Alaminos, Antonio, y otros. 2015.** *Introducción a los Modelos Estructurales en Investigación Social.* Ecuador : PYDLOS Ediciones, 2015.

**Athanasios, Drigas y Leyteris, Kaokianakis. 2009.** *Government Online: An E-Government Platform to Improve Public Administration Operations and Services Delivery to the Citizen.* s.l. : Visioning and Engineering the Knowledge Society., 2009. págs. 523-532.

**Cabero, J., Marín-Díaz, V. y Sampedro-Requena, B. 2018.** *Aceptación del Modelo Tecnológico en la enseñanza superior.* s.l. : Revista de Investigación Educativa,, 2018. págs. 435-453.

**Camilleri, Mark. 2019.** *The online users' perceptions toward electronic government services.* s.l. : Journal of Information, Communication & Ethics in Society, 2019.

**Cheung, Derek. 2009.** *Developing a Scale to Measure Students' Attitudes toward Chemistry Lessons.* s.l. : International Journal of Science Education, 2009. págs. 2185-2203.

**Damascene, Jean y Andersson, Annika. 2019.** *The public value of E-Government – A literature review.* s.l. : Government Information Quarterly, 2019. págs. 167-178.

**Davis, Fred. 1989.** *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology.* s.l. : MIS Quarterly, 1989. pág. 319.

—. **1993.** *User acceptance of information technology:system characteristics, user perceptions and behavioral impacts.* USA : Int. J. Man - Machine Studies, 1993. págs. 475-487.

**Diario Gestión. 2016.** El gobierno electrónico y las cuatro barreras que limitan su desarrollo en el Perú. *Diario Gestión.* [En línea] 06 de abril de 2016. [Citado el: 16 de febrero de 2021.] <https://gestion.pe/tecnologia/gobierno-electronico-cuatro-barreras-limitan-desarrollo-peru-116311-noticia/?ref=gesr>.

**Díaz, Oscar. 2020.** *Análisis de los factores que influyen en el uso de las plataformas digitales en la banca ecuatoriana por los millennials.* Facultad de Especialidades Empresariales , Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil : Marketing, 2020. pág. 65, Tesis de pregrado.

**Domínguez, Alcívar Jorge Eduardo. 2018.** *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de.* Guayaquil : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018.

**Duque, Edison. 2005.** *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.* Bogotá : INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 2005. págs. 64-80.

**Escalante, Eduardo, Repetto, Ana y Mattinello, Gabriela. 2012.** *Exploración y análisis de la actitud hacia la estadística en alumnos de psicología.* Lima : Liberabit. Revista Psicológica, 2012. págs. 15-26.

*Factores que afectan la confianza de los consumidores por las compras a través de medios electrónicos.* **Sánchez, James y Montoya, Luz. 2016.** [ed.] Universidad del Norte. 40, Medellín. Colombia : Universidad Nacional de Colombia, 14 de octubre de 2016, Pensamiento y Gestión.

**Field, T., y otros. 2003.** *The case for e-government: Excerpts from the OECD report "The E-Government Imperative.* s.l. : OECD Journal on Budgeting, 2003. págs. 61-96.

**Fishbein, M. y Aizen, I. 1975.** *Belief, attitude, intention and behavior: An introductory Theory and Research.* s.l. : Reading, MA, 1975.

**Gamo, Sánchez Antonio Luis. 2013.** *Calidad de servicios electrónica a través del cibermarketing.* Cartagena : Universidad Politécnica de Cartagena, 2013.

**Guamán, Tumbaco Javier Enrique. 2019.** *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y.* Guayaquil : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2019.

**Guida, J. y Crow, M. 2009.** *E-government and e-governance.* s.l. : ICT4D: Information and Communication Technology for Development, 2009. págs. 283-320.

**Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. 2014.** *Metodología de la investigación.* México : Mc Graw Hill, 2014.

**Hung, Shin-Yuan, Chen, Charlie y Huang, Ning-Hung. 2014.** *An integrative approach to understanding customer satisfaction with E-service of Online Stores.* s.l. : Journal of Electronic Commerce Research, 2014.

**Kotler, Philip y Keller, Kevin. 2012.** *Dirección de Marketing.* Decimocuarta. México : Pearson Educación, 2012. ISBN: 978-607-32-1245-8..

*La experiencia de la calidad de servicio online como antecedente de la satisfacción online: estudio empírico en los sitios web de viajes.* **Sarmiento, José. 2017.** 13, España :

Universidad Internacional de La Rioja y ESERP Business School., mayo de 2017, Revista Investigaciones Turísticas, págs. 30-53.

**Laca, Francisco. 2005.** *Actitudes y comportamientos en las situaciones de conflicto.* México : Enseñanza e Investigación en Psicología, 2005. págs. 117-126.

**Law Insider. 2021.** Definition of Online Services. *Dictionary.* [En línea] 2021. [Citado el: 16 de febrero de 2021.] <https://www.lawinsider.com/dictionary/online-services>.

**López, Elard. 2019.** *Nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte - 2019.* Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo. Lima : Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, 2019. pág. 92, Tesis de maestría.

**Quicaño, Arones Cristhian Félix. 2019.** *UTAUT2 adaptado para medir la intención del comportamiento en la aceptación tecnológica del servicio de internet de alta velocidad en cadenas hoteleras peruanas caso de estudio: Casa Andina.* Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2019.

**Ramírez , Morla Arantza. 2019.** *Análisis del uso de aplicaciones de delivery de alimentos mediante el modelo de aceptación de.* Lima : Pontificia Universidad Católica del Perú, 2019.

**Rodríguez, Ángel. 2019.** *Gobierno Digital y su impacto en la democracia. Estudio de caso del Estado peruano.* Facultad de Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid. Madrid : Máster Universitario en Comunicación Social, 2019. pág. 117, Tesis de maestría.

**Rosales, Salvador Jeannette Rosselly y Suárez, Félix Patricia Ingrid. 2018.** *Certificado y firma digital, y su relación con la calidad.* Lima : Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 2018.

**Rose, J., Persson, J. y Heeager, L. 2015.** *How e-Government managers prioritise rival value positions: The efficiency imperative.* s.l. : Information Polity, 2015. págs. 35-59.

**Salas, Camilo. 2020.** *Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas.* Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Universidad Peruana Unión. Tarapoto : Escuela profesional de Ingeniería de Sistemas, 2020. pág. 3, Tesis de pregrado.

**Sánchez, Dayana. 2015.** *Comportamiento del consumidor en la búsqueda de información de precios on - line.* Facultad de ciencias económicas y empresariales, Universidad Autónoma. Madrid. España : s.n., 2015. pág. 254, Tesis doctoral.

**Superintendencia Nacional de Registros Públicos. 2021.** Sunarp Servicios en Línea. *Sunarp*. [En línea] 2021. [Citado el: 17 de febrero de 2021.] <https://www.sunarp.gob.pe/seccion/servicios/ciudadanos.html>.

**Tam, Liliana. 2018.** *El uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC - Lima 2018*. Facultad de ingeniería y negocios, Universidad Norbert Winer. Lima : Escuela académico profesional de Negocios y competitividad, 2018. pág. 173, Tesis de pregrado.

*Validación del modelo TAM de adopción de la Realidad Aumentada mediante ecuaciones estructurales. Pérez, José Luis y Cabero, Julio. 2018.* 129 - 153, s.l. : Estudios sobre Educación, 2018, Vol. 34.

**Vega, Pérez Lubdy y Reyes, Cañas Luz Amparo. 2015.** *Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión*. San José de Cúcuta : Universidad de Medellín, 2015.

**Villar, Marianela y Salazar, Juan. 2019.** *Diseño de un aplicativo móvil utilizando el Documento Nacional de Identidad Electrónico para optimizar el proceso de constitución de una empresa en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos*. Facultad de Ingeniería , Universidad Tecnológica del Perú. Lima : Ingeniería de Sistemas e Informática, 2019. pág. 65, Tesis de pregrado.

**Wirtz, B y Birkmeyer, S. 2018.** *Mobile-government Services: An Empirical Analysis of Mobile-government Attractiveness*. s.l. : International Journal of Public Administration, 2018. págs. 1385-1395.

**Zeithaml, Parasuraman y Malhotra. 2002.** *Service quality delivery through websites: A critical review of extant knowledge*. s.l. : Journal of the Academy of Marketing Science, 2002. págs. 362-374.

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

| <b>Título:</b> La actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N°XIV – Ayacucho, 2020                        |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
| <b>Problemas</b>  | <b>Objetivos</b>   | <b>Hipótesis</b>  | <b>Variables</b>   | <b>Metodología</b>  |
| <b>Problema general</b>   | <b>Objetivo general</b>  | La utilidad percibida y facilidad de uso percibido afecta la actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020. | <b>Variable</b><br>Actitud del uso de servicios online<br><br><b>Dimensiones</b><br>- Utilidad percibida<br>- Facilidad de uso percibida | <b>Enfoque:</b><br>Cuantitativo<br><br><b>Diseño:</b><br>No experimental<br><br><b>Nivel:</b><br>Descriptivo<br><br><b>Método:</b><br>Deductivo<br><br><b>Población:</b><br>Conformada por 3026 usuarios registrados y que hacen uso en el Sistema de Publicidad Registral en Línea (SPRL) y el Sistema de Intermediación Digital (SID) de la Sunarp – Sede Ayacucho.<br><br><b>Muestra:</b><br>340 usuarios que hacen uso del SPRL y el SID de la Sunarp – Sede Ayacucho.<br><br><b>Técnica /instrumento</b><br>Encuesta/ Cuestionario |
| ¿Cuál es la actitud de los usuarios en relación del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N°XIV – Ayacucho, 2020? | Analizar mediante el modelo ecuaciones estructurales la actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020. |   |  |   |
| <b>Problemas específicos</b>  | <b>Objetivos específicos</b>   |   |  |   |
| ¿Cuál es la utilidad percibida de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020?                         | Analizar la utilidad percibida de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020.  |   |  |   |
| ¿Cuál es la facilidad de uso percibida de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020?                 | Analizar la facilidad de uso percibida de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020.                                  |   |  |   |

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### *Cuestionario*

A continuación, se presenta un conjunto de ítems sobre la actitud de la plataforma virtual, por favor responda con toda la sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de la calidad de formación profesional.

| 1                 | 2             | 3                           | 4                        | 5          | 6              |
|-------------------|---------------|-----------------------------|--------------------------|------------|----------------|
| Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |

| N°                                | Descripción   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>Utilidad percibida</b>         |   |   |   |   |   |   |   |
| 1                                 | El uso de la plataforma virtual facilita mis trámites.                                  |   |   |   |   |   |   |
| 2                                 | El uso de la plataforma me ayuda a reducir procedimientos de los trámites.              |   |   |   |   |   |   |
| 3                                 | El uso de la plataforma me ayuda a reducir tiempos de trámite.                          |   |   |   |   |   |   |
| 4                                 | La plataforma virtual me facilita realizar seguimiento de mis tramites.                 |   |   |   |   |   |   |
| 5                                 | La plataforma virtual es una ventaja para realizar mis trámites.                        |   |   |   |   |   |   |
| 6                                 | Puedo acceder a todos los trámites que se encuentran en la plataforma virtual.          |   |   |   |   |   |   |
| <b>Facilidad de uso percibido</b> |   |   |   |   |   |   |   |
| 7                                 | Puedo navegar libremente por los contenidos que se encuentran en la plataforma virtual. |   |   |   |   |   |   |
| 8                                 | Puedo usar la plataforma virtual sin necesidad de saber cómo funciona.                  |   |   |   |   |   |   |
| 9                                 | Aprender a usar la plataforma virtual es fácil para mí.                                 |   |   |   |   |   |   |
| 10                                | La plataforma virtual se inicia y se ejecuta de inmediato.                              |   |   |   |   |   |   |
| 11                                | Puedo utilizar la plataforma virtual solo con un manual de guía.                        |   |   |   |   |   |   |
| 12                                | Estoy en condiciones de utilizar la plataforma virtual.                                 |   |   |   |   |   |   |
| 13                                | El proceso de uso de la plataforma virtual es claro y comprensible.                     |   |   |   |   |   |   |
| <b>Actitud de uso</b>             |   |   |   |   |   |   |   |
| 14                                | Me gustaría utilizar en el futuro la plataforma virtual si tuviera oportunidad.         |   |   |   |   |   |   |
| 15                                | Me gustaría utilizar la plataforma virtual para aprender nuevos trámites.               |   |   |   |   |   |   |
| 16                                | De acuerdo a su experiencia, recomendaría el uso de la plataforma virtual.              |   |   |   |   |   |   |



### Anexo 3. Acceso a la información de la población



#### **MEMORANDUM N° 1032-2020-SUNARP/OGTI**

**PARA :** YOLANDA ALCIRA VERA HUANQUI  
Jefa de la Oficina General de Administración

**DE :** VICTOR ROLANDO GALVEZ MEJIA  
Jefe (e) de la Oficina General de Tecnologías de la Información

**ASUNTO :** Información de usuarios del SPRL

**REFERENCIA :** Memorandum N° 1191-2020-SUNARP/OGA

**FECHA :** Santiago de Surco, 01 de Diciembre de 2020

Me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia, a través del cual, la ciudadana Shayira Damiana Yupanqui Dueñas, solicita información relacionada a la cantidad de usuarios del Servicio de Publicidad Registral en Línea (SPRL).

En tal sentido se remite la siguiente información:

|   |         |
|---|---------|
| Cantidad de usuarios con acceso al SPRL             | 516,026 |
| Cantidad de usuarios de Ayacucho con acceso al SPRL | 3,026   |

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firmado digitalmente por: GALVEZ MEJIA Victor Rolando FAU  
2020.12.01 08:21  
Botón: Soy el autor del documento  
Fecha: 04.12.2020 13:25:41 -05:00



Firmado digitalmente por:  
IPARRAGUIRE TORRALBA  
Gustavo Adolfo FAU 39267073980  
seff  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 02/12/2020 08:42:21-0500

Sunarp - Sede Central / Oficina General de Tecnologías de la Información  
Anexo 8842

**UNSCH**

FACULTAD DE

CIENCIAS ECONOMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

**RESOLUCIÓN DECANAL Nº 143-2022-UNSCH-FCEAC-D**

Ayacucho, 31 de mayo de 2022

**Vista**, la solicitud con trámite N° 2221242 de mesa de partes virtual, derivado el 10 de mayo del 2022, presentado por las bachilleres **Erika Yudy Chávez Cangana & Shayira Damiana Yupanqui Dueñas**, quienes solicitan reprogramación de fecha y hora de sustentación de la Tesis, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme al artículo 19° del Reglamento de Grados y Títulos vigente de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, los recurrentes solicitan reprogramación de fecha y hora de sustentación de la Tesis titulada: **LA ACTITUD DEL USO DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LA SUNARP DE LA ZONA REGISTRAL N° XIV – AYACUCHO, 2020**, adjuntando a su expediente el borrador de Tesis en formato PDF, avalado con la constancia de originalidad sin depósito emitido por el docente asesor;

Que, mediante Resolución Decanal N° 086-2022-UNSCH-FCEAC-D, de fecha 13 de abril del 2022, fue aprobado el borrador de tesis referido en el primer considerando, en mérito al dictamen emitido por la Comisión de Revisión y Evaluación, integrado por los docentes: Sixto Arotoma Cacñahuaray (Presidente), Víctor Raúl Rodríguez Hurtado (Miembro) y Judith Berrocal Chillce (Miembro), aprobando y recomendando su posterior acto de sustentación;

Que, el art. 20 del citado Reglamento prescribe expresamente, que el Decano de Facultad fijará fecha, hora y lugar, para la sustentación, en un periodo no mayor a treinta (15) días de recibida la solicitud; designando al jurado evaluador conformado por tres (03) Docentes, preferentemente a aquellos que dictaminaron el borrador de Tesis;

Que, por Resolución Decanal N° 086-2022-UNSCH-FCEAC-D, de fecha 03 de mayo del 2022, se resolvió declarar expedito la sustentación de la tesis, fijando fecha, hora y lugar de sustentación para el día 06 de mayo del 2022 a las 11 horas. Dicho acto académico se suspendió al no haberse instalado el jurado evaluador, motivo por el cual las recurrentes solicitan la reprogramación;

Que, de acuerdo al numeral 14 del artículo 289 del Estatuto de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga (Versión 2.0,2016), aprobada por la Resolución de la Asamblea Universitaria N° 003-2016-UNSCH-AU, son atribuciones del Decano emitir resoluciones sobre aspectos académico-administrativas de la Facultad;

Que, la segunda disposición complementaria y transitoria del Estatuto de la UNSCH, expresamente establece que los reglamentos y currículos de estudios continúan en vigencia hasta la aprobación de nuevas normas reglamentarias;

El Decano, en uso de las atribuciones que le confiere el art. 289 del Estatuto de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, concordante con el art. 70 de la Ley Universitaria 30220:

**RESUELVE:**

**Artículo 1º**        **DECLARAR** expedito la sustentación de la Tesis: **LA ACTITUD DEL USO DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LA SUNARP DE LA ZONA REGISTRAL N° XIV – AYACUCHO, 2020**, presentado por las bachilleres en Ciencias Administrativas, Erika Yudy Chávez Cangana & Shayira Damiana Yupanqui Dueñas, mediante el cual pretenden optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.



**UNSCH**

FACULTAD DE

CIENCIAS ECONOMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**DECANATO**

- Artículo 2º** **REPROGRAMAR** la fecha, hora y lugar de sustentación de la Tesis, para el día viernes 03 de junio 2022, a las 11:00 horas, en la plataforma virtual Google Meet cuyo link será habilitada 10 minutos antes de la hora fijada.
- Artículo 3º** **DESIGNAR** al Jurado del acto académico de sustentación, integrado por los docentes: Lic. Sixto Arotoma Cacñahuaray, Lic. Víctor Raúl Rodríguez Hurtado y la Lic. Judith Berrocal Chillce, presidido por el Dr. Hermes Segundo Bermúdez Valqui, Decano de la Facultad.
- Artículo 4º** **CONVOCAR** al Lic. Jorge Antonio Gálvez Molina para que, en su condición de asesor de la citada Tesis, asista al acto académico de sustentación.
- Artículo 5º** **DEJAR SIN EFECTO** la Resolución Decanal N° 086-2022-UNSCH-FCEAC-D, de fecha 03 de mayo del 2022, en todos sus extremos
- Artículo 6º** **ESTABLECER** el estricto cumplimiento de la presente Resolución por parte de los miembros del jurado, del asesor de Tesis y del interesado, bajo responsabilidad.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUANCAYO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
Hermes S. Bermúdez Valqui  
DECANO

**Distribución:**

Jurados  
EP Administración de Empresas  
Asesor de Tesis  
Interesados  
Archivo

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE LAS BACHILLERES ERIKA YUDY CHÁVEZ CANGANA Y SHAYIRA DAMIANA YUPANQUI DUEÑAS

## DE FECHA 03 DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL VEINTE Y DOS

En la ciudad de Ayacucho a los tres días del mes de junio del año dos mil veinte y dos, siendo las once horas con 05 minutos del presente día, en la Sala Virtual Google Meet mediante el enlace remitido <https://meet.google.com/wav-qyeh-gvv?pli=1&authuser=0> de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables presidido con la asistencia de los señores jurados: Lic. SIXTO AROTOMA CACÑAHUARAY, Lic. VÍCTOR RAÚL RODRÍGUEZ HURTADO y Lic. JUDITH BERROCAL CHILLCCE, presidido por el Lic. SIXTO AROTOMA CACÑAHUARAY en representación del Decano de la FCEAC, en mérito al MEMORANDO N° 058-2022-FCEAC-UNSCHE de fecha 02 de junio de 2022 y ejerciendo como secretario Docente la Lic. EDITH PAUCAR RUIZ, designado mediante MEMORANDO N° 056-2022-FCEAC-UNSCHE de fecha 02 de junio de 2022, con la asistencia de personas vía virtual para la presencia del acto académico.

Acto seguido el Sr. presidente apertura el acto académico e invita al secretario docente a la lectura respectiva de la RESOLUCIÓN DECANAL N.º 143-2022-UNSCHE-FCEAC-D de fecha treinta y uno de mayo del año dos mil veinte y dos, que declara expedito en su artículo primero la sustentación de la tesis titulado "LA ACTITUD DEL USO DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LA SUNARP DE LA ZONA REGISTRAL N° XIV - AYACUCHO, 2020" para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Seguidamente el Señor Presidente solicita a los bachilleres efectuar la exposición y sustentación de la tesis mencionada anteriormente, por el tiempo de 40 minutos.

Terminada la exposición, el Sr. Presidente solicita a los señores jurados docentes las respectivas preguntas y repreguntas relacionadas a la tesis referida anteriormente en el orden siguiente:

**PRIMERO:** La Lic. JUDITH BERROCAL CHILLCCE, da inicio para efectuar las preguntas y repreguntas vinculadas a la tesis materia de sustentación académica, siendo las once horas con cincuenta y seis minutos ¿qué entienden por actitud? ¿qué problemas han identificado en la Sunarp y las consecuencias que ocasiona? ¿el objetivo es analizar las actitudes, que tipo de actitudes encontraron? ¿Tu trabajo es un nivel descriptivo, cuántas variables han utilizado? ¿Cómo determinan la población? ¿el instrumento lo elabora de acuerdo a su necesidad o es un instrumento que ya existe? ¿Ustedes han presentado el documento de la opinión de expertos? ¿Cuál es el aporte del trabajo de investigación? ¿Cuál es el objetivo logrado con la investigación?

**SEGUNDO:** Continúa el Lic. VICTOR RAÚL RODRÍGUEZ HURTADO para efectuar las preguntas y repreguntas vinculadas a la tesis materia de sustentación académica, siendo las doce horas con dieciocho minutos ¿Han señalado que el tema lo han desarrollado en el marco de la modernización del estado? ¿Por qué hay usuarios que no están involucrados en el uso de los sistemas de la SUNARP? ¿Qué es un análisis, que implica hacer un análisis? ¿cuál es el valor teórico y metodológico de su tesis? ¿Por qué han utilizado un modelo desfazado? ¿La relevancia social y práctica de la investigación? ¿quiénes han sido los 340 usuarios? ¿en qué periodo aplicaron a los 340? ¿En qué página

está la confiabilidad del instrumento? ¿Qué son los supuestos? ¿dónde está la hipótesis? ¿Qué función cumplen los antecedentes en el trabajo de investigación? ¿En qué parte se usan esos antecedentes? ¿Cuál es el aporte de este tema?

**TERCERO:** Continúa el Lic. SIXTO AROTOMA CACÑAHUARAY para efectuar las preguntas y repreguntas vinculadas a la tesis materia de sustentación académica, siendo las doce horas con cuarenta y nueve minutos. ¿Qué cosa se discute en la tesis? Señalan que su trabajo es analítica y descriptiva; ¿qué parte de la discusión es descriptiva?; y ¿qué parte de la discusión es analítica? ¿Explican el proceso? ¿Cuál es el valor teórico y metodológico de esta tesis? ¿Dónde encuentro el modelo de aceptación? ¿Por qué ustedes han trabajado con esa población y por qué no con todas? ¿Qué razón metodológica tienen? ¿por qué han tenido que adaptar un cuestionario que existe? ¿Cuándo realizan el trabajo de campo?

Siendo las trece horas con veinte y cinco minutos concluye la etapa de preguntas y repreguntas por los señores jurados docentes, seguidamente el señor presidente invita a los bachilleres y público en general abandonar la sala virtual para deliberar los resultados y la respectiva calificación correspondiente, cuyo resultado es la siguiente:

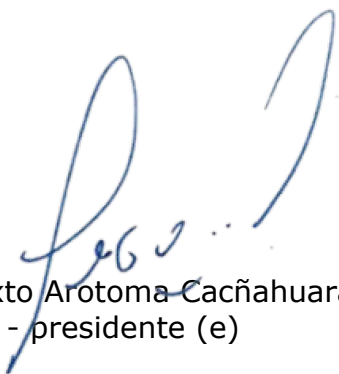
JURADO 1: 13

JURADO 2: 14

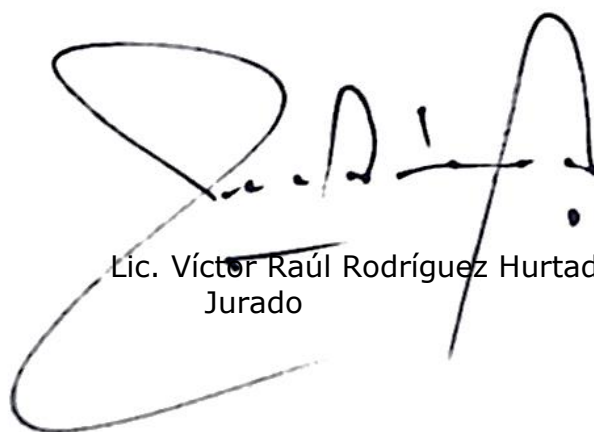
JURADO 3: 14

PROMEDIO 14 = **NOTA: 14 (CATORCE) APROBADO POR UNANIMIDAD**

Siendo las trece horas con cuarenta minutos del mismo día, se concluye con el acto académico de sustentación y en fe de lo actuado, firman al pie del presente documento como muestra y señal de conformidad.



Lic. Sixto Arotoma Cacñahuaray  
Jurado - presidente (e)



Lic. Víctor Raúl Rodríguez Hurtado  
Jurado



Lic. Judith Berrocal Chillcce  
Jurado



Lic. Edith Paucar Ruiz  
Secretario Docente



**UNSCH**

FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO

**No 033-EPAE/FCEAC/UNSCH**

1. Apellidos y nombres de investigadores: **Érika Yudy CHÁVEZ CANGANA**  
**Shayira Damiana YUPANQUI DUEÑAS**
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: Administración de Empresas
3. Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Tesis
5. Título del trabajo académico: **La actitud de uso de los servicios online en la SUNARP de la Zona Registral N° XIV – Ayacucho, 2020.**
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción 02 de agosto 2022
8. Fecha de evaluación: 03 de agosto 2022
9. Evaluación de originalidad.

| Porcentaje de similitud | Resultado          |
|-------------------------|--------------------|
| <b>*18%</b>             | <b>** APROBADO</b> |

\*Consignar el porcentaje de similitud

\*\*Consignar **APROBADO** si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Subsanan las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 03 de agosto de 2022

  
Eusterio ORÉ GUTIÉRREZ  
Docente-instructor

# La actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N°XIV – Ayacucho, 2020

*por* Érika Yudy - Shayira Damiana - Chávez Cangana Y Yupanqui Dueñas

---

**Fecha de entrega:** 03-ago-2022 04:57p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1878541736

**Nombre del archivo:** PARA\_TURNITIN-ERIKA\_Y\_SHAYIRA.pdf (901.73K)

**Total de palabras:** 11371

**Total de caracteres:** 62418

# La actitud del uso de los servicios online en la Sunarp de la Zona Registral N°XIV – Ayacucho, 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados<br>Trabajo del estudiante | 3% |
| 2 | <a href="http://www.sunarp.gob.pe">www.sunarp.gob.pe</a><br>Fuente de Internet                                  | 1% |
| 3 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante  | 1% |
| 4 | <a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a><br>Fuente de Internet                      | 1% |
| 5 | <a href="http://repositorio.unsch.edu.pe">repositorio.unsch.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                    | 1% |
| 6 | <a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a><br>Fuente de Internet  | 1% |
| 7 | <a href="http://idus.us.es">idus.us.es</a><br>Fuente de Internet  | 1% |
| 8 | <a href="http://www.scielo.sa.cr">www.scielo.sa.cr</a><br>Fuente de Internet                                    | 1% |



|    |  |      |
|----|--|------|
| 9  | <a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a><br>Fuente de Internet                         | 1 %  |
| 10 | <a href="http://www.scielo.org.mx">www.scielo.org.mx</a><br>Fuente de Internet               | 1 %  |
| 11 | <a href="http://issuu.com">issuu.com</a><br>Fuente de Internet                               | 1 %  |
| 12 | <a href="http://es.wikipedia.org">es.wikipedia.org</a><br>Fuente de Internet                 | 1 %  |
| 13 | <a href="http://repository.udem.edu.co">repository.udem.edu.co</a><br>Fuente de Internet     | 1 %  |
| 14 | <a href="http://pdfcoffee.com">pdfcoffee.com</a><br>Fuente de Internet                       | <1 % |
| 15 | <a href="http://revistas.unisimon.edu.co">revistas.unisimon.edu.co</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 16 | <a href="http://www.scielo.org.pe">www.scielo.org.pe</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 17 | <a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 18 | <a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a><br>Fuente de Internet     | <1 % |
| 19 | <a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet     | <1 % |
| 20 | Luis Fernando Bustamante Z., José Alejandro Cano A.. "Uso y apropiación de la tecnología     | <1 % |

de información y comunicación: dos  
conceptos para la negociación internacional  
en organizaciones productivas", Revista  
Escuela de Administración de Negocios, 2013

Publicación

21

Submitted to Pontificia Universidad Católica  
del Perú

Trabajo del estudiante

<1 %

22

rus.ucf.edu.cu

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo